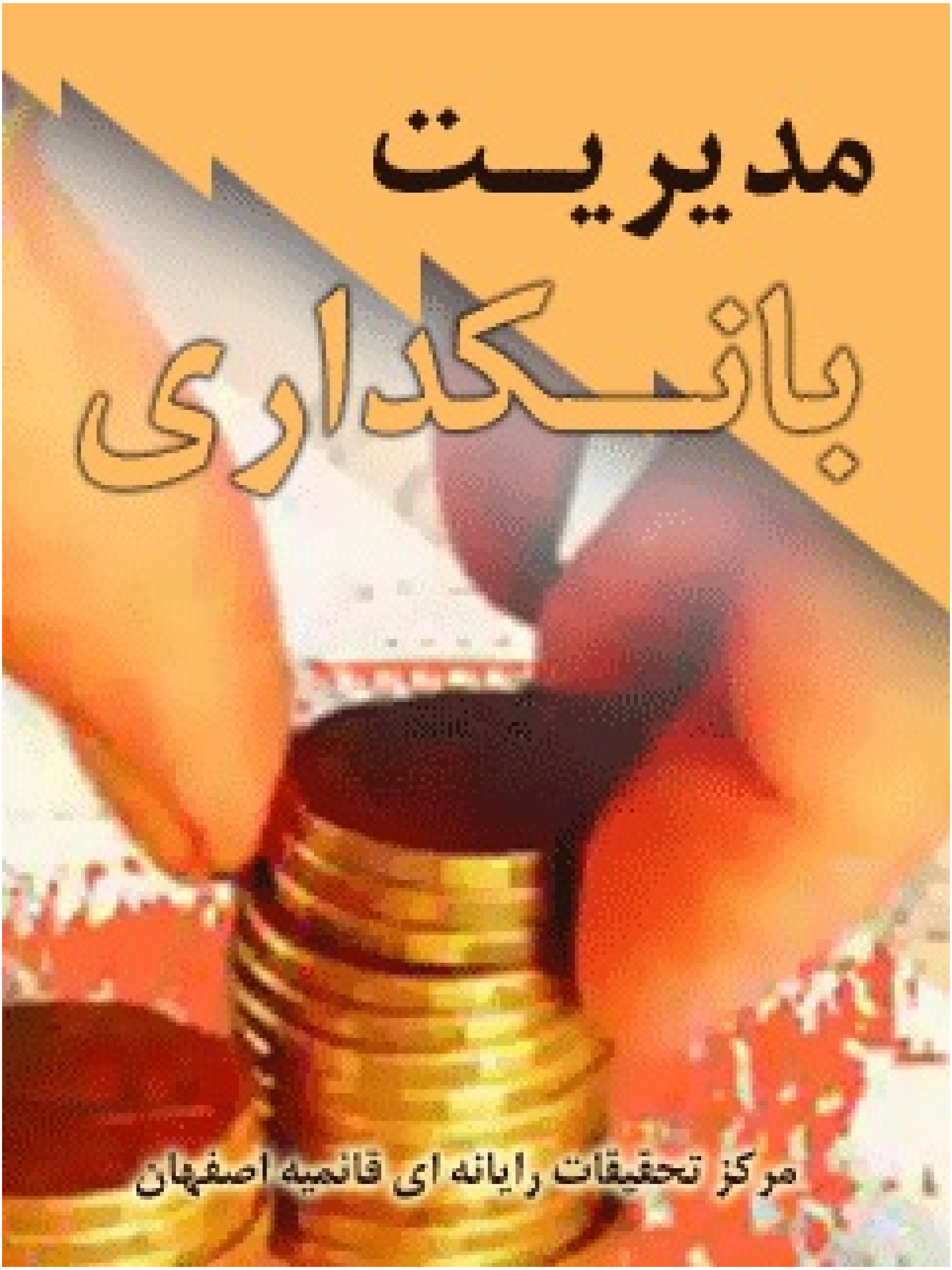

مدیریت
بانکداری
مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان

بسم الله الرحمن الرحیم

مدیریت بانکداری

نویسنده:

www.modiryar.com

ناشر چاپی:

www.modiryar.com

ناشر دیجیتالی:

مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

فهرست

مدیریت بانکداری

مشخصات کتاب

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت بانکداری/ www.modiryar.com
ناشر :www.modiryar.com
مشخصات نشر دیجیتالی:اصفهان:مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری:نرم افزار تلفن همراه , رایانه
موضوع:مدیریت – بانکداری

در جا زدن دولت الکترونیک در ایران

جالب آنکه اکثریت قریب به اتفاق کشورهایی هم که ایران را در شتاب به سمت دولت الکترونیکی بر جای گذاشته‌اند کشورهایی چندان ناآشنا و دور از دسترس نیستند. به گونه‌ای که رده‌بندی منطقه‌ای ایران برای دولت الکترونیکی در ناحیه جنوب و مرکز آسیا از رده هفتم منطقه‌ای به سوم رسیده است و حالا فقط دو کشور مالدیو و سری‌لانکا بالاتر از ایران قرار دارند. دلایل سقوط ایران را به صورت بسیار اجمالی می‌توان در سه شاخه جدید امتیازدهی تحقیق ۲۰۰۸ جست‌وجو کرد که طی آن نظام امتیازدهی به سه زیرمجموعه شامل حضور در دنیای وب، توان زیرساختی و جمعیت نیروی انسانی متخصص تقسیم شده است. چاه زیرساخت طبق آنچه که در گزارش بالاـ آمده است، پایین‌ترین امتیاز دولت الکترونیکی ایران مربوط به حوزه زیرساخت است که با ۱۷۵/۰ امتیاز پایین‌تر از بخش حضور اینترنتی دولت (۲۵۷۰/۰ امتیاز) و جمعیت نیروی انسانی متخصص دولت در حوزه ICTه(۷۹۲/۰ امتیاز) قرار گرفته. بخش زیرساخت این گزارش هم به میزان ضریب نفوذ در بخش‌هایی چون اینترنت، تلفن‌همراه، اینترنت پرسرعت، خطوط تلفن‌ثابت و تعداد رایانه‌های شخصی نگاه می‌کند که با توجه به محروم بودن بخش عمده‌ای از جمعیت ایران از کالاها و خدمات فوق و ضریب پایین نفوذ آنها تبدیل شدن بخش زیرساخت به مهمترین پاشنه آشیل دولت الکترونیکی در ایران جای تعجب چندانی هم ندارد. جالب آنکه این گزارش آمارهای متفاوتی هم در خصوص وضعیت جامع زیرساخت دولت الکترونیکی در ایران به مفهومی که توضیح داده شد دارد و ضرایب نفوذ هر یک از این کالاها و خدمات را (به حالت درصد) منتشر کرده است؛ بنابراین طبق آمارهای آن ضریب نفوذ اینترنت در ایران ۵۴/۲۵، ضریب‌نفوذPCا ۵۳/۱۰، ضریب نفوذ مشترکان تلفن‌همراه ۱۹/۳۱ و ضریب نفوذ اینترنت پرسرعت ۶۶/۰ است. آنچه این قسمت از گزارش دولت الکترونیکی سازمان ملل درباره ایران را جالب می‌کند این است که حتی سقوط ۱۰ پله‌ای رتبه ایران و پیشرفت ناچیز امتیازش در جدول آمادگی الکترونیکی جهانی نیز به لطف آمارهایی نه چندان منطبق با آمارهای رسمی خود ایران به دست آمده است و در واقع می‌توان همین وضعیت متزلزل جهانی را هم مدیون دیدگاهی بسیار «خوش‌بینانه» به آمارهای ارتباطات و فناوری اطلاعات ایران دانست. به عنوان مثال گذشته از آمار نسبتا درست ضریب نفوذ تلفن‌همراه، ضریب نفوذ اینترنت در ایران حتی به اذعان خود متولیان امر از جمله خود مدیرعامل شرکت زیرساخت حدود ۱۶ درصد و ضریب نفوذ رایانه‌های رسمی (PC) کمتر از ۳ درصد است. ضریب نفوذ اینترنت پرسرعت ایران هم حتی با دیدگاه رویای فعال بودن ۶۰هزار پورت نصب شده حتی از رقم نا امیدکننده ۶۶/۰درصد کمتر است. خدمات اندک در یکی از مهمترین جداول جانبی این گزارش خدماتی که تحت عنوان دولت الکترونیکی به شهروندان ارائه می‌شود را به ۵ سطح پیشرونده تقسیم کرده است که هر سطح نشانگر بخشی از خدمات دولت به شهروندان است و نشان می‌دهد دولت الکترونیکی ایران به لحاظ خدمات جانبی و دوجانبه یعنی برای مثال پرداخت قبوض، شیوه الکترونیکی چندان وضعیت اسفباری ندارد ولی به لحاظ خدمات

اصلی خود دولت چون صدور مدارک بسیار ضعیف عمل کرده است. نتیجه آنکه نبود زیرساخت مناسب چون رایانه و اینترنت در کنار ضعف خدمات قرار گرفته است تا درصد کاربری الکترونیکی مردم بسیار پایین (۹۰۹/۰) باشد. از بخت خوش ایران نیز در ضعیف‌ترین منطقه جهان به لحاظ آمادگی برای دولت الکترونیکی قرار گرفته که طبق تحلیل جغرافیایی سازمان ملل منطقه جنوب آسیا است. پیشرفت معکوس آنچه سقوط ۱۰پله‌ای ایران در فهرست جهانی آمادگی برای دولت الکترونیکی را حادتر می‌کند، کاهش چشمگیر پیشرفت ایران از سال ۲۰۰۵ تا ۲۰۰۸ است چرا که در گزارش سال ۲۰۰۵ سازمان ملل در همین زمینه ایران نسبت به سال ۲۰۰۴، ۱۷ پله رشد پیدا کرده بود و به لطف همین رشد قابل توجه در فهرست ۱۰ کشور صاحب امید برای جهش از روی شکاف دیجیتالی قرار گرفته بود.طبق گزارش ۲۰۰۵، در آن زمان تاسیس و تثبیت سایت‌های وزارتخانه‌ها حضور و خدمات دولت الکترونیکی ایران را به نحو قابل توجهی افزایش داد بود و حتی در زمینه خدمات دوجانبه (Interactive) مانند ارائه خدمات پیگیری پرونده‌ها و شکایات یا پرسش و پاسخ روی سایت‌های وزارتی، توانسته بود کشورمان را در جایگاهی کم و بیش پیشرو در میان کشورهای منطقه قرار دهد. در آن گزارش سایت‌های وزارت‌های آموزش و پرورش، وزارت کار و امور اجتماعی، وزارت امور اقتصاد و دارایی مورد تقدیر قرار گرفته بودند.ضمن آنکه سایت ریاست جمهوری با آدرس President.ir بخش‌هایی از گزارش را به خود اختصاص داد و تاکید شده بود ایران حضور اولیه خود در وب را آغاز کرده و آماده برداشتن قدم بعدی است که در گزارش ۲۰۰۸ به وضوح مشخص است ایران از ۲۰۰۵ تا کنون از برداشتن این قدم عاجز بوده است. حتی درصد خدمات الکترونیکی دولت طی سال‌های ۲۰۰۴ تا ۲۰۰۵ حدودا دوبرابر شده بود (از ۱۵ به ۲۸ سرویس) که از آن زمان تا کنون فقط ۴ سرویس به آن اضافه شده است.

تعریف ATM

ماشینی خودکار، بسیار دقیق و کارآمد

تعریف Automated Teller Machine (ATM ATM) ماشینی خودکار، بسیار دقیق و کارآمد جهت ارائه خدماتی همچون دریافت، پرداخت و انتقال وجوه به صورت اتوماتیک در هر ساعت از شبانه روز به مشتریان می باشد.

دستگاه های خودپرداز از لحاظ کاربری به دو کلاس درونی و بیرونی تقسیم می شوند ، کلاس درونی که اصطلاحا Lobby نامیده می شود و بطور کلی در سالنها ، فرودگاهها ، ترمینالها و مراکز فروش نصب می شوند. کلاس بیرونی که در پشت دیوار نصب میگردد و نمای بیرونی آن برای مشتریان قابل رویت است . نمای بیرونی یک دستگاه ATM دارای ۵ خروجی و ۳ ورودی می باشد که بشرح ذیل است : قسمتهای خروجی عبارتند از : ۱ - صفحه نمایشگر (۲ (Monitor- دریچه رسید مشتری (۳ (Receipt Slot- دریچه پرداخت وجه (۴ (Dispenser Slot- دریچه پاکت (۵ (Diposit Slot- بلندگو (Speaker) قسمتهای ورودی دستگاه عبارتند از: ۱- کارت خوان (۲ (Card Reader- کلید های منو (۳ (Menu Key- صفحه کلید مشتری (Key Pad) هنگامی که یک مشتری کارت خود را وارد دستگاه می نماید اطلاعات مربوط به مشتری توسط کارت خوان از روی کارت (مغناطیسی یا Chip) خوانده می شود در این هنگام دستگاه خودپردازTrackها و کدهای کارت وارد شده را با استانداردهای تعریف شده برای ترمینالهای خودپرداز بر روی Serverمطابقت می دهد و در صورت معتبر بودن کارت و رمز عبور (PIN)، مشتری می تواند از خدمات کارت استفاده نماید. رمز عبور یا PIN یک بخش سری بین مشتری و خودپرداز می باشد. PIN ها اغلب ۴ رقم دیجیتال در رنج ۰۰۰۰-۹۹۹۹ می باشند که در نهایت ۱۰۰۰۰ رمز عبور را ممکن می سازد . زمانی که خودپرداز رمز عبور را دریافت و پس از بررسی تصدیق نماید به مشتری اجازه دسترسی داده می شود و اعتبار کاربر تصدیق می شود ، در غیر اینصورت به کاربر اجازه دسترسی داده نمی شود . حال اگر شماره رمز وارد شده بطور غلط چند

مرتبه (معمولا ۳ مرتبه) به صورت متوالی وارد شود ، برای مرتبه چهارم دستگاه کارت مشتری را ضبط (Capture) می کند تا به منظور پیش بینی امنیتی از کشف PIN بوسیله کار حدسی جلوگیری شود. در نتیجه تنها ۱/۳۰۰۰ شانس برای کشف رمز صحیح وجود دارد. * http://www.daraje1.com/W.PHP?U=HTTP://NOVINBANK.BLOGFA.COM/

ساختار سازمانی بانک در مسیر تحول

نویسنده : محمدرضا غفوری

با ابلاغ سیاست های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی خوشبختانه ، بانک های تجاری کشور مشمول خصوصی سازی قرار گرفته اند. این به مفهوم آنست که ساختار این بانک ها به لحاظ مالکیتی، مدیریتی، سازمانی و اداری باید تغییر کند و تحت مقررات و قوانین ناظر بر شرکت ها و موسسات مالی غیردولتی اداره گردد.خوشبختانه در بانک تجارت نیز مدیریت ارشد بانک با توجه ویژه به این مهم، بهینه سازی ساختار سازمانی موجود را از طریق بازنگری در برنامه های راهبردی بانک و تعریف ماموریتهای جدید براساس تحولات سریع اقتصاد کشور در دستور کار قرار داده است. طرح تحول ساختاری بانک ها اساسا موجب تحول و پویایی بازار پول در کشور می شود به نحوی که با ارائه ابزارهای متنوع موجب رضایت بیش از پیش مشتریان و کارآمدتر شدن بانک ها خواهد شد. افزایش حق انتخاب مشتریان و شفاف شدن بازار پول از نتایج اولیه اجرای طرح تحول ساختاری بانک ها بوده و در مراحل بعدی شکوفایی اقتصادی را برای کشور در پی خواهد داشت. از طرفی تبدیل سیستم بانکی فعلی به سیستم بانکی جدید متناسب با ساختار اقتصاد همراه با موانع و مشکلاتی نیز می باشد. عمده ترین مشکل بر سر راه اجرای تحول ساختاری بانک ها، ایجاد زیرساخت ها و بسترهای مورد نیاز است، به نحوی که نه بانک ها و نه مشتریان از این تغییر و تحول دچار آسیب نشوند. تغییر هر نوع سیستمی نیازمند شناخت تمامی ابعاد تحول است، از این رو بررسی های کارشناسی در تمامی وجوه متصور، الزامی است. همچنین پاسخ به ابهاماتی در خصوص اجرایی شدن طرح تحول ساختاری بانکها مثل وضعیت تعهدات ارزی و ریالی بابت خدمات اعتبارات اسنادی گشایش شده، ضمانت نامه های صادره، اوراق مشارکت، گواهی سپرده، سهام عدالت و... از ضروریات این بررسی ها محسوب می شود. در حال حاضر نظام اداری و استخدامی بانک های دولتی که بیش از ۹۲ درصد حجم عملیات بانکی کشور را به عهده دارند از آئین ها و مقررات استخد امی دولتی تبعیت می کنند همه بانک ها از نظام رتبه بندی حقوق، پاداش ، تشویق، تنبیه، انتقال ، مرخصی ، اضافه کاری و بازنشستگی تقریبا مشابهی برخوردارند و برای جذب نیروهای متخصص، با تجربه و کارآمد خارج از چارچوب نظام حقوقی بانک ها آزادی عمل ندارند لذا تغییر آئین نامه استخدامی بانک ها و اعطای اختیار استخدام و اخراج و برقراری نظام تشویقی در هر بانک متناسب با شیوه مدیریت آن بانک بی تردید بانک ها را قادر می سازد تا از نیروهای متخصص بهره گیرند زیرا ابزارهای بانکی بین المللی به سرعت درحال گسترش است و بانکداری الکترونیکی، جهان تازه ای را در برابر نظام بانکی کشور قرار داده که حرکت در این جهان تازه مستلزم دسترسی به اطلاعات گسترده و تکنیک های هدفی است که نظام بانکداری ایران را در جهت انطباق و هماهنگی با بانکداری جهانی سوق دهد. در این میان تقویت بخش نظارتی بانکها نیز باید به شکل ویژه مورد توجه قرار گیرد . در حال حاضر تعدد واحدهای ناظر بر بانک ها یکی از مشکلات شبکه بانکی است، به طوری که از یک سو بانک ها را در رعایت دستورالعملها، قوانین و مقررات مربوطه بعضا دچار سردرگمی نموده و از سوی دیگر نظارت غیرمتمرکز و گسسته واحدهای فوق، راههای عدول از قوانین را هموار می سازد. از این رو، یکپارچه سازی نظارت های خارجی حاکم بر شبکه بانکی در افزایش توان نظارتی مجموعه ناظر بر بانک ها و افزایش کارایی دستورالعملهای نظارتی، بسیار اثرگذار خواهد بود. در کنار این موضوع صنعت بانکداری در سطح بین المللی مشمول تغییر و تحول و مدرنیزاسیون قرار گرفته و پدیده الکترونیک، انقلابی را در نظام بانکداری به لحاظ خلق ابزارهای جدید و سرعت در سرویس دهی و برداشتن مرزهای فیزیکی بین

بانک و مشتری پدیـد آورده و لذا وجود واحدهای پژوهشـی و تحقیقاتی در بانک ها را الزام آور ساخته است. بدیهی است یکی از آثـار مثبت و با ارزش وجود واحـد پژوهش در بانک ها روان سازی عملیات بانکی و افزایش تنوع ابزارهای مورد اسـتفاده و کاهش تخلفـات یـا بهـتر است گفتـه شـود اشـتباهات فنی اسـت. آغـاز فرآینـد برنـامه ریزی استراتژیـک، بـازنگری و پیشـبرد طرح جـامع انفورماتیک به منظور توسعه فناوری اطلاعات در راستای ایجاد شـرایط لازم برای اسـتقرار نظام یکپارچه بانکی و گسترش خدمات مبتنی بر بانکـداری الکـترونیکی، مـدیریت بهینه دارایی هـا و بـدهی هـا به منظور ایجـاد تعـادل در منـابع و مصـارف بانـک از جمله اقدامات ارزشـمندی است که طی سـال گذشـته در این راسـتا به انجـام رسـیده است. بی گمـان بهینه سازی ساختار سازمانی بانک نیازمنـد آن است که تمـام اجزا» این ساختـار یعنی واحـد هـای سـتادی و صف بانک ضـمن همفکری و تشـریک مساعی در فرآیند تـدوین ساختار سازمانی جدیـد بانک ، خود را هماهنگ و همسو با این تحولات ساخته و به گونه ای عمل نماینـد که امکان گـذار کـم هزینـه و سـریع بانـک از شـرایط موجود فراهـم آمـده و مسـیر تحقـق اهـداف بلندمـدت سازمـان همـوار گردد. انشـا» ا... .
*http://iranpress.ir/banktejarat/Template۱/News.aspx?NID=۲۲۲

سرنوشت بانک هادر گرو فیل کیفیت

حمیدرضا نعمتیان

چکیـده رقـابت برای بهبود کیفیت محصولاـت و خـدمات، سـرنوشت همه صـنایع و موسـسات خـدماتی را رقم می زنـد. تاکنون در مقالاـت متعـددی به کیفیت محصولاـت و عوامـل موثر بر آن اشـاره شـده اما کمتر به موسـسات خـدماتی پرداخته شـده است. نظام بانکی دولتی ایران با بیش از ۱۷ هزار شعبه و ۱۶۰ هزار پرسنل به عنوان مراکز مالی که اکثر مردم با آنها سروکار دارند نیازمند تغییر نگرش در نحوه ارایه خدمات خود است. از طرف دیگر، حضور بانکهای خصوصـی از یک طرف و زمزمه فعالیت بانکهای خارجی در ایران ضـرورت توجه به فیـل کیفیت را بیش از پیش عیـان می سازد. در مثنوی معنوی شـعری با موضوع اختلاف در چگونگی و شکل پیل وجود دارد. کم و بیش داسـتان آن را خوانده اید یا شـنیده اید، داستان فیلی که در خانه ای تاریک بود و عده ای با لمس کردن هریـک از اعضـای بـدن فیـل، آن را به چیزی تشبیه می کردنـد، امـا از شـناسایی فیـل به عنوان یک کل غافل بودنـد. کیفیت خـدمات بـانکی نیز نظیر فیل مثنوی دارای ابعاد مختلفی است. موسـسات خـدماتی (بخصوص بانک ها) برای بهبود کیفیت خـدمات خود و کسب موفقیت در رقابت بایـد آنها را بشناسـند. بانکداران حرفه‌ای،کیفیت خدمات خود را با تاکید بر چنین ابعادی بهبود می بخشند. مقدمهمسایلی نظیر مدیریت کیفیت جـامع(TQM) ، بهبود مسـتمر، شش سیگما و...، همگی این مطالب تنها قسمتی از فیل کیفیت هسـتند و همگی کاملاًـ بـا یکـدیگر در ارتباط هسـتند اما نوعی جزئی نگری در آنها به چشم می خورد. تعـدادی از مقالات تاکید دارند که تنها راه کسب مزیت رقابتی برای یک بانک، رضایت مشتریان است؛ عده ای بر این باورند که باید بر ارزش آفرینی برای مشتریان تاکیـد کرد؛ تعـداد دیگری بر وفادارسازی مشتریان متمرکز شـده انـد؛ گروهی دیگر، در مقالات خود تاکید دارند که رضایت مشتریان بانکی و وفادارسازی این مشتریان کاملاً وابسته به ارزش آفرینی برای آنهاست. بحث فرعی در مورد هریک بیهوده است اگرچه همه موارد از اهمیت خاصی برخوردارند اما غرق شدن در ورطه هریک از موارد به تنهایی، مفهومی غیراز جزئی نگری نخواهـد داشت که ماحصـل آنهـا بهینه سـازی جزیی(SUB OPTIMIZATION) خواهـد بـود کـه این مفهـوم، امروزه در تفکر استراتژیک طرفداران چندان زیادی ندارد.

رضـایت مشتریـان، ارزش آفرینی برای مشتریان، وفادارسازی مشتریان همگی اعضای بـدن فیل هسـتند که در کنار یکـدیگر کیفیت خـدمات بانکی را تشـکیل می دهند. اینها نظیر برادرانی از یک خانواده هسـتند که تنها سن آنها با یکدیگر متفاوت است اما کیفیت نقش برادر بزرگتر را ایفا می کنـد. این نوشـتار برآن است تا به کیفیت خـدمات بانکی به عنوان رویکردی چندبعدی بپردازد و ابعاد

کمتر شناخته شده را معرفی کند تا مدیران بانکها بـــه هنگام تصمیم گیری بتوانند از ابعاد مختلف در مورد تبعات تصمیمات خود، ارزیابیهای لازم را انجام دهند.

آیا موضوع اصلی شناسایی شده است؟تاکید بانک بر بهبود کیفیت به معنای تمرکز بر مشتریان خود است. تمرکز بیشتر بر مشتریان به معنای تاکید بیشتر روی کیفیت خدمات است. تعریفی که موسسه بین المللی استاندارد از کیفیت ارایه می دهد گویای این مطلب است: کلیه مشخصات یا ویژگیهایی که در محصول یا خدمت نهفته است تا از طریق آن بتوان رضایت مشتریان را جلب کرد (GRONROOS, ۲۰۰۱, P۱۰۰)

فقط هنگامی که اقدامات مربوط به کیفیت خدمات و تمرکز بر نیاز مشتریان در یک راستا قرار می گیرند سایر اجزا نیز به یکدیگر متصل می شوند. اجزایی نظیر سودآوری، رضایت مشتری، وفادارسازی، بهبود مستمر و... درواقع تاکنون تحقیقات جامعی بر روی ابعاد مختلف کیفیت خدمات بانکی صورت نگرفته است. شاید یکی از دلایل آن این موضوع باشد که عموماً هنوز بانکها موضوع اصلی را شناسایی نکرده اند و هنوز به سوالهای اساسی جواب واضحی نداده اند:

آیا واقعاً بین میزان رضایت مشتریان از خدمات بانک و سهم بازار آن بانک ارتباطی وجود دارد؟ چگونه می توان این ارتباط را برقرار ساخت؟ مشتریان حاضرند چه مبالغی بپردازند تا از خدمات یک بانک استفاده کنند؟ یک برنامه مناسب اندازه گیری رضایت مشتریان بانکی که در دوره های زمانی خاص انجام می پذیرد و هوشمندی استراتژیک لازم را برای بانکها ایجاد کند، واقعاً به چه داده هایی نیاز دارد تا بتواند اعتبار اندازه گیری رضایت را افزایش دهد؟ چگونه می توان این داده ها را به اطلاعات دست اول، مفید و سودآور تبدیل کرد؟ چگونه می توان از این اطلاعات در برنامه های استراتژیک استفاده کرد؟ چگونه می توان استراتژیک فکر کرد و تصمیم استراتژیک گرفت؟ کاروایشی کاوا (KARU ISHIKAWA) معتقد است که در اغلب موارد، علل موجود در خطاهای عملیاتی که نهایتاً در ویژگیها و کیفیت محصولات منعکس می شود را می توان منتسب به این عوامل دانست: الف) مواد اولیه ب) روش کار ج) نیروی انسانی د) ماشین آلات و تجهیزات ها) اشخاص

البته باید بدانیم کـه اشتباهات اغلب پی در پی انـد یعنی یـک مشکل بـه مشکلی دیگر در طبقه متفاوت منجر می شود (LOVELOCK&WRIGHT, ۱۹۹۹, P۵۲) اما برای انطباق این نظریه با ساختار فرایند ارایه خدمات بانکی به مشتریان لازم است تا تصمیمات دیگری نیز به آن اضافه شود. توجه به فرایندهای بانکی، اشخاص را به دو طبقه اشخاص جلو پیشخوان و اشخاص پشت پیشخوان تقسیم می کنیم. بر مبنای ایـــن طبقه بندی می توان نشان داد که اغلب، مشکلات خدمت جلو پیشخوان به طور بلاواسطه توسط مشتریان تجربه می شود در حالی که نقصهای پشت پیشخوان به طور غیرمستقیم ظاهر می شوند. اما هنوز طبقه بندی صورت گرفته کامل نشده است چون اطلاعات در خدمات بانکی نقش مهمی را ایفا می کند. بنابراین، عامل اطلاعات نیز به طبقه بندی پنج گانه ایشی کاوا اضافه می شود. در ساده ترین حالت اشتباه مشتری بانکی در تکمیل فرمها به شکل مستقیم به عدم ارایه اطلاعات مناسب به او توسط کارکنان بانک مربوط می شود. عامل مشارکت مشتری نیز در فرایند خدمت نقش فزاینده ای ایفا می کنند. بیشتر مشتریانی که متوسط حضور آنها نسبت به سایر مشتریان در شعبه بانک بالاست به شکل فعال در عملیات جلو پیشخوان بانکها درگیر می شوند. بنابراین، اگر آنها نیز نقش خود را به خوبی ایفا نکنند، بهره وری خدمات کاهش یافته و مشکلات کیفیتی برای سایر مشتریان ایجاد می شود. اگر یک مشتری به طور متوسط ۱۰ دقیقه انتظار برای انجام امور بانکی خود را مناسب ارزیابی کند آنگاه در صورتی که این زمان به ۳۰ دقیقه برسد نارضایتی برای مشتری ایجاد خواهد شد. اما اگر بانکها بخواهند دلایل احتمالی این انتظار بیش از حد را بررسی کنند از چه ابزاری استفاده می کنند؟ آیا اصولاً متد خاصی برای بررسی وجود دارد؟

شکل یک که از نمودار علت و معلول یا استخوان ماهی کاروایشی کاوا اقتباس شده است دلایل احتمالی تاخیر بیش از حد انتظار مشتـــری هنگام حضور در شعبه را نمایش می دهد.

نمودار علت و معلول می توانـد نقش راهنما برای تحلیلهای تخصصـی و توسـعه دانش فنی شـعبه های بانکها داشـته باشـد. اما مهمتر آنکه برای تهیه نمودار بانکهـا، نـاگزیر به جمع آوری اطلاعـات جامع خواهنـد بود پس طراحی این نمودار گامی است به سوی تهیه اطلاعات وسیع و کافی به نحوی که همواره آخرین اطلاعات در اختیار کارکنان بانک قرار گیرد. به تدریج که نمودار کامل تر می شود نقـاط قوت و ضـعف بیشتری از عملکرد شـعب بانـک نمایان می شود و از این طریق به دانش و اطلاعات مربوط به فیل کیفیت افزوده می شود. همان طور که از شـکل یک پیـداست گاهی بروز یک مشـکل تنها یک دلیل ساده ندارد و ممکن است مشـکلات، ناشی از دلایل متعددی باشند.

هزینه نگهـداری فیل کیفیت چقـدر است؟پس از آنکه همه دلایل بروز یک مشکل کیفیت شـناسایی شدنـد نوبت آن می رسـد که دربـاره رفع این مشـکلات تصـمیماتی گرفته شونـد. امـا از آنجا که طراحی و اجرای بسیاری از راهبردهای افزایش کیفیت خـدمات بانکی گران و پرهزینه هستند. بنابراین، بانکها نیاز دارنـد تا تعیین کنند کدام یک از تلاشـهای بهبود کیفیت بیشترین بازگشت مالی را در برخواهـد داشت. هر بانـک به عنوان یـک بنگاه اقتصادی ناگزیر به بررسـی بازده کیفیت راهبردهای خود است. امروزه بانکها رقابت پردامنه و وسیعی را با یکدیگر آغاز کرده اند.

برخی از بانکهـا بر افزایش نرخ سود سپرده هـای خـــود تبلیغ می کننـد تعـدادی به حسابجاری مشتریان سود می پردازنـد، گروهی دسـتگاههای پیشـرفته ارایه خدمات بانکی را در تبلیغات خود معـــرفی می کنند که برسرعت ارایه خدمات تاکید دارد و برخی ارایه تسـهیلات (وام در زمـان کمتر و بـا مبلغ بیشتر (به تبع آن سود بیشتر) را عامـل تمایز خود نسبت به سایر بانکها می داننـد. اما آیا این بانکها می دانند که رفع چه معایبی از کیفیت بعداً بهترین بازده را برای آنها خواهد داشت؟ بررسـی شکایات مشتریان نشان می دهد که برخی معـایب کیفیت برای مشتریان از سایر معایب مهمتر است. اما به همان نسـبت اصـلاح برخی معایب نسـبت به دیگری هزینه های مالی بیشتری را بر بانک تحمیل می کند.

بنابراین، تنها با داشـتن سود ناخالص به عنوان متغیر وابسته نمی توان اثر بهبود کیفیت در شـعبه را سـنجید. مگر اینکه اثرات همزمان (مثبـت، منفی) کیفیـت خــدمات، مخـارج و سـرمایه گـذاریهای مربـوطه بر سـودآوری شـعبه، سـنجیده شـود. ایـن روش مبتنی بر سرمـــــایه گـذاری، بـازده کیفیت (RETRUN ON QUALITY) نامیـده می شـود. روش بـازگشت کیفیت که درسال ۱۹۹۵ توسط راست(RUST) مطرح شـد مـدل های مختلف هزینه و منفعت را برای سـرمایه گذاری بر روی کیفیت مطرح کرد (RUST, ۱۹۹۵, P۱۲) . بر مبنای نظرات راست تنها کسب رضایت مشتریان را نمی توان به عنوان ضامن بی قید و شرط سودآوری سازمانهای خدماتی مطرح ساخت(RUST, ۱۹۹۵, P۱۴). کیفیت خدمات نیز به تنهایی ضامن سودآوری بانکها نیست. این به معنای آن نیست که کیفیت موضـوع بی اهمیـتی است یـا اصـلاً نبایـد به کیفیت خـدمات توجه کرد بلکه به معنـای شـناخت رابطه دقیق بین کیفیت و سودآوری است. بـازگشت کیفیت (R.O.Q) به بانکهـا نشـان می دهـد که چگونه می توان در مورد نحوه اجرای برنـامه های بهبود کیفیت خـدمات بـانکی ارزیـابی مـوثری صورت داد(KAMAKURA, ۲۰۰۴, P۳). ایـن روش اثرات تصـمیمات کیفیـت بر روی سطوح پایین تر فعالیت بانکها یعنی شعبه هـای بانک را نمایان می سازد.

آیـا شـمع در دست مشتری است؟در واقع شـمعی که در دسـتان مشتری است و به روشـنی قابـل رویت است همان خـدمتی است که مشتری از بانک دریافت می کنـد. بنابراین، برای مـدیریت خـدمات بانکی گام اول شـناسایی تفاوت عمده بین سه گروه از خدمات اصـلی بانکهاست. این سه گروه عبارتند از: ۱ – جوهره یا هسـته اصلی خدمت ۲ – خدمات تسـهیل کننـــده (تسهیلی) ۳ – خدمات حمـــایت‌کننده (حمایتی)(GRONROOS, ۲۰۰۱, P۱۶۷) .

جوهره یا هسـته اصـلی خـدمت: جوهره خدمت دلیل اصـلی وجود یک بانک در بازار خدمات مالی و بانکی است. این دلیل اصـلی

همان انجام امور بانکی و مالی مشتریان است این جوهره از هر فعالیت خدماتی به فعالیت خدماتی دیگر متفاوت است، مثلاً در فعالیت خطوط هواپیمایی، حمل و نقل به عنوان جوهره اصلی خدمت معرفی می شود. بنابراین، یک بانک بدون ارتباط با امور پولی و مالی مشتریان دیگر بانک نیست البته ممکن است یک فعالیت دارای چندین جوهره اصلی خدمت باشد. مثلاً یک بانک علاوه بر فعالیتهای پولی و مالی می تواند زمینه های لازم برای استفاده مشتریان از خدمات بانکداری مجازی (VIRTUAL BANKING) را فراهم سازد. فعالیتهایی نظیر گسترش امکان استفاده مشتریان از خدمات دستگاههای خودپرداز یا گسترش پایانه های فروش و یااستفاده مشتریان از فناوری اطلاعات برای انجام امور بانکی یا بانکداری اینترنتی(ESSINGER, ۱۹۹۹, P۳) در عین حال برای خطوط هواپیمایی نیز می توان جوهره اصلی دیگری برشمرد. مثلاً حمل ونقل مسافران در مسافتهای طولانی و حمل و نقل بار به اقصی نقاط جهان امروزه اکثر موسسات خدماتی، نیازهای اساسی مشتریان خود را با ارائه تعریفی از جوهره خدمت تامین می کنند.

مثال بارز این مطلب کارخانه های تولید گوشی تلفن همراه هستند که رقابت بسیار فشرده ای با یکدیگر دارند. در یکی از این شرکتها جوهره اصلی خدمت عبارتست از: ایجاد ارتباط مخابراتی بی سیم بین عامه مردم به علاوه ایجاد امکان ارتباط از طریق پست الکترونیک به وسیله گوشی تلفنی». تعیین جوهره یا هسته اصلی خدمات برای هر بانک به عنوان اولین گام در جهت بازکردن چتر استراتژیک اقدامات و تصمیمات کیفیت تلقی می شود.

خدمات تسهیل کننده (تسهیلی): برای آنکه امکان استفاده از جوهره اصلی خدمات بانکی مهیا شود، لازم است تا خدمات اضافی عرضه شوند. خدمات مربوط به کنترل مسافران و زمانبندی حرکت (CHECK – IN) به عنوان خدمات تسهیلی برای حمل و نقل بار و مسافر از طریق خطوط هواپیمایی مورد استفاده قرار می گیرد.

برای خدمات بانکی نیز بانکها نیازمندند که فضایی ایجاد کنند تا مشتریان امکان استفاده از خدمت اصلی بانک را داشته باشند. در این قسمت معمولاً ـ خطایی در معرفی خدمات تسهیلی اتفاق می افتد. برخی از نظریه پردازان کیفیت خدمات بانکی(B.S.Q) دستگاهها و تجهیزات و حتی ساختمان شعبه ها را خدمات تسهیلی در نظر می گیرند در صورتی که خدمات تسهیلی امکان استفاده از خدمات را فراهم می آورند و بیشتر یک نوع تصمیم گیری در مورد انتخاب ابزارها، مکان و قطعات و تجهیزات است اما خود تجهیزات نیست چرا که ابزارها، مکانها و تجهیزات همگی جزء منابع تولید محسوب می شوند، اگرچه در حال حاضر امکان استفاده از جوهره خدمات بانکی در شعبه بانکها به وجود آمده است. اما پافشاری و تعصب برروی این کانال خاص، بانکها را دچار اینرسی استراتژیک می سازد.

برمبنای این اینرسی مدیران بانکها هنوز هم بر افتتاح شعبه های بانک و گسترش فیزیکی کانال های توزیع خدمات خود تاکید دارند. این اینرسی زمانی پدیدار می شود که مدیران فکر می کنند روشهای قدیمی هنوز هم بازدهی دارند. اگر خدمات تسهیلی وجود نداشته باشند جوهره اصلی خدمات توسط مشتریان قابل مصرف نخواهد بود. بنابراین، بانکها مجبورند تا در ارتباط با انتخاب نوع خدمات تسهیلی خود تصمیم بگیرند. بنابراین، برای قابل مصرف کردن خدمات بانکی تنها یک گزینه خاص (شعبه های فیزیکی) وجود ندارد بلکه شقوق مختلفی فراروی مدیران خواهد بود. بدیهی است که انتخاب هریک از گزینه ها نیازمند یک تصمیم مدیریتی است و هریک از تصمیمات نیز اثرات مثبت و منفی بر سودآوری بانک خواهند داشت.

خدمات حمایت کننده (حمایتی): این خدمات نیز نظیر خدمات تسهیلی نوعی خدمات اضافی تلقی می شوند که سایر عملیات بانک را تکمیل می کند. خدمات حمایتی استفاده از جوهره اصلی خدمات را تسهیل نمی کند بلکه ارزش استفاده از خدمت را افزایش می دهد و خدمت یک بانک را نسبت به بانکهای رقیب متمایز می سازد. در مثال گوشی های تلفن همراه، بازیهایی که برای پرکردن اوقات فراغت کاربران روی گوشی ها نصب شده، صفحه رنگی گوشی یا فرکانس های خاصی که از گوشی ها ساطع می

شود و حشرات را دور مـی کند به عنوان خدمات حمایتی برای متمایز ساختن محصول یا خدمت اصلی از سایر محصـولات رقیب مورد استفاده قرار می گیرد. (PETER & OLSON, ۱۹۹۹, P۱۲۰) در حرفه بانکداری نیز از این خدمات می توان استفاده کرد. از نقطه نظر مدیریتی نبود خدمات تسهیلی به معنای استفاده نکردن مشتری از خدمات بانک است. مثلاً تصور کنید بانکی خدمات مالی و پولی ارایه می کند اما هیچ نوع کانال دسترسی به خدمات توسط این بانک به مشتریان معرفی نمی شود اما در صورت نبود خدمات حمایت کننده بانک می تواند به فعالیت خود ادامه دهد اما هیچ وجه تمایزی نسبت به رقبا ندارد. تمام فعالیتهایی که بانکها برای ایجاد جایگاه در ذهن مشتریان خود انجام می دهند امروزه بر غنی ساختن خدمات حمایتی متمرکز شده است. سوال اصلی که در این قسمت مطرح می شود واغلب بانکها به دنبال پاسخی مقتضی برای آن هستند این سوال است که چگونه می توان ارزش بیشتری در خدمات بانکی ایجاد کرد؟

شعله شمع را تقویت کنید: فرایند خدمت که همان تعامل بین بانک - مشتری است از راههای مختلفی توسط مشتری ادراک می شود که از موقعیتی به موقعیت دیگر متفاوت است. اما همه موقعیتها در سه ویژگی اصلی مشترک هستند. این ویژگیها عبارتند از: الف - نحوه و میزان دسترسی به خدمات ب - کیفیت تعامل و ارتباط مشتری پ - میزان مشارکت مشتری در فرایند خدمت.. (PETER & OLSON, ۱۹۹۹, P ۱۳۵) این سه ویژگی مستقیماً باانتفاع مشتری سروکار دارد و مشتری به شدت به دنبال ارزیابی این سه عنصر در بسته ارزشی (VALUE PACKEGE)ذهن خود است. در تمام خدمات بانکی نیز نوع ارزیابی مشتری از خدمت اولیه ارایه شده توسط بانک به شدت وابسته به این سه ویژگی است، شکل ۲ که آن را چتر مفهومی خدمت می نامیم ارتباط این سه ویژگی را با انواع عملیات مربوط به بهبود کیفیت خدمات بانکی نشان می دهد.

براساس این چتر هر چقدر به پایین نمودار نزدیکتر می شویم کیفیت خدماتی رنگ عملیاتی تری به خود می گیرد آن چنان که برای هر یک از ویژگیهای سه گانه می توان N,Mیا P اقدام ممکن برشمرد.

اقدامات انجام گرفته در هر بانک نقطه تمایز کیفیت خدمات با بانک دیگر است. تعدادی از اقداماتی که برروی هریک از ویژگیهای سه گانه می توان انجام داد عبارتند از: ۱ - میزان دسترسی مشتریان به خدمت تعداد پرسنل شعبه، تعداد باجه های ارائه خدمات در شعبه سطح مهارت کارکنان شعبه ساعت فعالیت شعبه موقعیت مکانی شعبه (نزدیکی شعبه به محل مشتری) ظاهر و نمای داخلی و خارجی شعبه تجهیزات و ادوات موجود در شعبه طراحی فرمهای مخصوص عملیات بانکی ۲ - کیفیت تعامل یا مراوده مشتری اطلاعاتی که توسط پرسنل شعبه - رسانه ها - سایر مشتریان به هر مشتری ارایه می شود.

میزان دسترسی به سایر خطوط اطلاع رسانی شعبه (تلفن، فکس، سایت) ابزارهای در اختیار مشتری برای استفاده از خدمت (میز تکمیل فرم، سیستم نوبت دهی) منابع فیزیکی نظیر وضعیت بروشورهای اطلاع رسانی، سالن انتظار مشتـری ۳ - میزان مشارکت مشتری دانش مورد نیاز در نزد مشتری برای استفاده از تجهیزات و دستگاهها کاربر آسان بودن تجهیزات میزان مشارکت مشتری (هنگام طراحی خدمت - هنگام استفاده از خدمت) میزان آگاهی مشتری از نقش خود در تکمیل فرایند خدمت.

همانگونه که ملاحظه می شود سرفصل اقدامات عموماً برای بانکها یکسان است اما نوع اقدامی که در هریک از موارد مطرح شده انجام می شود وجه تمایز فعالیتهای کیفیت در بانکهاست. مثلاً ممکن است بانکX برای بهبود میزان دسترسی مشتریان به خدمت تصمیم بگیرد، تعداد پرسنل شعبه و تعداد باجه ها را افزایش دهد اما بانک Y ساعات فعالیت شعبه های خود را افزایش می دهد چون مدیران این بانکها معتقدند که متوسط تعداد مشتریانی که در هر ساعت در شعبه حاضر می شوند زیاد است یا ساعت فعالیتهای بانکی مشتریان با ساعت فعالیت شعبه منطبق نیست. جدای از اینکه هرکدام از دو بانک چه تصمیمی بگیرند هزینه بر بودن هر دو تصمیم به روشنی قابل درک است. اما بانکها عموماً در مورد مقایسه هزینه ای این اقدامات و تاثیر این هزینه ها بر سودآوری

هر شعبه تحلیلهای دقیقی در دست ندارند.

در دام مدیریت استراتژیک گرفتار نشوید: هیچ بانکی دارای منابع محدود نیست بنابراین، در انتخاب استراتژی های رقابتی با سایر بانکها، همواره محدودیت منابع یکی از مشکلات است که بانکها با آن دست به گریبان هستند. حال فرض کنید یک بانک یا بانکی دیگر وارد رقابت شدید در مورد کسب سهم بیشتری از بازار یک یا چند خدمت خاص می شود. رقابت، فشار مالی برروی بانک را افزایش می دهد و بدون دخیل کردن تاثیرات فناوری (بافرض ثابت بودن هزینه فناوری برای هر دو بانک) یکی از بانکها تصمیم می گیرد مکانیزاسیون را افزایش دهد و برای مشتریان زمان بیشتری صرف کند به موازات آن نیروی جدیدی استخدام نکند و پرسنل شعبه های خود را ترغیب به چند پیشگی می کنند و ساعات بیشتری برای فعالیت شعبه در روز درنظر می گیرد. عموماً در کارخانجاتی که محصولاتی تولید می کنند چنین تصمیمات استراتژیک ممکن است کارایی تولید را افزایش و هزینه ها را کاهش دهد و تغییرات محسوسی بر روی خروجی ها ایجاد کند حتی کیفیت فرایند تولید را بالا ببرد. در مورد بانکها نیز ممکن است اثرات پیش گفته حادث شوند ولی ممکن است هیچ کدام از موارد ذکر شده اتفاق نیفتد. شکل ۳ بیانگر سلسله پیامدهایی است که دام مدیریت استراتژیک ممکن است برای ی بانک ایجاد کند.

برای روشن شدن موضوع ابتدا به ذکر مثالی می پردازیم: مدیران یا مالکان رستورانها در اغلب موارد خواهان آن هستند که هزینه های تمام شده مربوط به تهیه خوراکی ها و غذاهای رستوران کاهش یابد، بدون آنکه توجهی به مشتری شده باشد. از طرف دیگر، مشتریان این رستورانها به طور طبیعی متقاضی مصرف یک خوراکی با کیفیت و استفاده از خدمات رستوران در شان خود هستند. در این موقعیت هزینه ها جای ارائه ارزش به مشتری را می گیرند». درمورد بانکها نیز وضع تقریباً به همین منوال است. اجازه بدهید یک سناریوی فرضی از اقدامات بانک را مرور کنیم. تصمیمات مدیران بانکها که در ارتباط با فرایند تولید و ارائه خدمت اتخاذ می شود به شکلی موثر در کارایی داخلی بانک موثر است کارایی داخلی عبارت است از میزان بهره وری کارکنان و بهره وری سرمایه تخصیص یافته برای عملی ساختن برنامه های کیفیت. ازطرفی بانکها با تعداد زیاد مشتریان در شعبه های خود مواجه هستند و از سوی دیگر قوانین محدودکننده جلو جذب کارکنان بیشتر را می گیرد و درهمین حال هزینه های مربوط به رقابت آن چنان بر پورتفوی بانکها فشار می آورد که بانکها حاضرند شعبه ها با همان نیروی ناکافی به فعالیت خود ادامه دهند. اما تصمیم مدیریت بانک بر افزایش بهره وری تمرکز دارد. این تصمیم که برای بهبود کارایی داخلی اتخاذ شده در اغلب موارد اثری منفی بر روی کیفیت خارجی خدمات دارد. هریک از کارکنان بانک به دلیل فشارهای ایجاد شده زمان کمتری را برای هر مشتری صرف می کنند و توجه کمتری به امور مشتریان نشان می دهند و رفع مشکلات مشتریان دیگر کانون توجه کارکنان قرار نمی گیرد. (اتفاق دقیقاً مغایر با شاخصهای کیفیت خدمات: سرو کوال) پس بدیهی است که زمان انتظار مشتری در شعبه افزایش می یابد و تمرکز کارکنان برای رفع مشکلات مشتریان کاهش می یابد و نهایتاً کیفیت ارائه خدمات افت می کند. حال، گزینه ای دیگر فراروی مدیران قرار می گیرد که لاجرم آن را انتخاب می کنند این گزینه جایگزینی ماشین به جای انسان است. یعنی استفاده از فناوری جدید در ارایه خدمات بانکی آن چنان که مشتری نیازی به حضور در شعبه نداشته باشد و حجم فعالیتهای مشتری که ناشی از حضور فیزیکی مشتریان در شعبه های بانک است کاهش یابد. سپس بانکها بر روی (IT) تبلیغات وسیعی می کنند که واضح است، پیامد آن مخارج سنگین استقرار سیستم و هزینه تبلیغات خواهدبود (ESSINGER, ۱۹۹۹, P, ۱۳۱) . البته ممکن است در برخی موارد فناوری اطلاعات به کمک مدیران بیاید و کیفیت خدمات را بهبود دهد اما در بیشتر موارد تغییراتی نامطلوب در فرایند ادراک کیفیت توسط مشتریان بجای می گذارد. چون مدیران از این نکته غافل بوده اند که مشتریان، تضمینی به پذیرش سیستم جدید به بانکها نداده اند و عموماً مشتریان هنوز آمادگی مصرف چنین خدماتی را ندارند یا اینکه مشتریان آموزشهای لازم

برای استفاده از چنین خدماتی را ندیده اند (PETER&OLSON, ۱۹۹۹, P ۱۳۵) و انگیزه موردنیاز برای استفاده از خدمات جدید را ندارند تمام این موارد با فرض این موضوع است که سایر نهادهای ذیربط بسترهای لازم برای گسترش این خدمات را فراهم کرده باشد (نظیر بسترهای مخابراتی یا قوانین تجارت الکترونیک). برای مدیرانـــی که به خوبی فرایند تغییر رفتارها را می شناسند حدس عواقب بعدی چندان مشکل نخواهدبود.

نکته قابل ذکر آن است که هنگامی که صحبت از تنزل کیفیت خدمات به میان می آید منظور، کیفیت فنی (TECHNICAL QUALITY) خدمات نیست بلکه مراد از کیفیت، کیفیت کـارکـــردی است که دچار افت محسوســی می شود. چرا که خصوصیات و ویژگیهای گنجانده شده در خدمت تغییر نمی یابد بلکه نحوه ارائه خـــدمت دچار تغییرات زیادی می شود اگر مشتریان ناراضی شوند. ممکن است نارضایتی خود را به کارکنان یا به سایر مشتریان حاضر در شعبه ابراز کنند پس کارکنان شعبه به طور روزمره با چنین مشتریانی برخورد دارند و بازخور تصمیمات مدیران را به وضوح در شعبه لمس می کنند بنابراین، این تصمیمات به اقدامات ضدانگیزشی در شعبه ها منجر خواهدشد یعنی جایی که مشتریان بانک در آن حضور دارند (مشتریان خارجی و مشتریان داخلی) نهایتاً تصمیمات ناکارآمد فضای کاری وخیمی برای مشتریان داخل شعبه ایجاد خواهدکرد.

در این مرحله کیفیت کارکردی خدمات به سوی وخیم شدن سوق پیدا می کند ودرنتیجه انگیزه کارکنان کاهش پیدا کرده و مشتریان ناراضی هستند. چون به حضور آنها در شعبه توجهی نمی شود زمان معطلی آنها زیاد است و حتی عده ای معتقدند که زمان کمی صرف هر مشتری می شود. در این مرحله مدیران تصمیماتی اتخاذ می کنند. این تصمیمات کوتاه و واضح است، «حفظ مشتریان فعلی در بانک» امـــا غفلت بزرگ زمان روی می دهد که مشتریان قدیمی و وفادار بانک نیز افت کیفیت را به روشنی مشاهده کرده اند و دیگر تلاشهای مرسوم بازاریابی و تبلیغات سنگین که حاکی از وعده های گوناگون بانک به مشتریان است پاسخ درخور توجهی به بهبود وضعیت فعلی نخواهد داد و مشتریان تازه وارد نیز به محض مشاهده کوچکترین نارضایتی ناشی از عدم تعهد بانک به وعده های تبلیغاتی خود، بانک را ترک خواهندکرد یا مراودات با بانک را به حداقل میزان ممکن کاهش خواهند داد. درهمین زمان وجهه و اعتبار نام بانک نیز تغییر می کند و کاهش کیفیت ادراک شده توسط مشتری و وعده و وعیدهای غیرواقعی به مشتریـــان که در فعالیتهای بازاریابی انجام می پذیرد، اثری منفی بر اعتبار بانک نزد مشتریان قدیمی بانک خواهد داشت. تبلیغات شفاهی (WORD OF MOUTH) منفی علیه وجهه بانک صورت می گیرد و بر تصمیمات خرید مشتریان موثر خواهد بود عاقبت این سناریوی فرضی چیزی نیست جز خسارتی عمده بر منابع بانک و نام و اعتبار بانک که برای ترمیم آن منابع عظیم هزینه می شود و فعالیتهای مضاعف بسیاری باید صورت پذیرد اما دربار دوم باید از گرفتار شدن در دور باطل یا دام مدیریت استراتژیک دوری کرد.

معادله ای غیرمتعارف از سودآوری تعریف کنید: تصمیمات مدیران اثرات مختلفی بر درآمد و هزینه های بانک خواهد داشت. تعدادی از تصمیمات درآمدزا هستند برخی صرفاً هزینه زا و گروهی اثری دوگانه بر درآمدها و هزینه ها دارند (KAMAKURA, ۲۰۰۴, P۶). مثلاً انجام هر تراکنش بانکی ازطریق نیـــروی انسانی در شعبه های بانک به طور متوسط ۸ برابر بیشتر از انجـام هر معامله از طریق دستگاههای ATM هزینه می برد (ESSINGER, ۱۹۹۹, ۱۶۷). بنابراین نصب چنین دستگاههایی از لحاظ تئوری اثری مثبت بر معادله متعارف سود یعنی هزینه - درآمد = سود خواهد داشت.

عموماً از چنین معادلاتی در فعالیتهای تولیدی محصولات و کالاهای فیزیکی استفاده می کنند همان طور که قبلاً نیز گفته شد ممکن است بهره وری افزایش یابد و هزینه ها کاهش یابد و نهایتاً اثری مثبت بر سودآوری شرکت داشته باشد. اما درمورد خدمات بانکی وضع به گونه ای دیگر است. مشتری ها در فرایند خدمت اثری غیرقابل انکار دارند بنابراین، منابع مصرف شده و فعالیتهای مختلف انجام گرفته در بانکها که متمرکز بر موضوع کیفیت بوده است. تاثیر بسزایی بر خریدهای آتی و رفتار مشتریان دارد.

فعالیتهـای مرسوم بازاریابی نیز که از لحظه طراحی خـدمات آغاز و فروش پیشبردی، فروش شخصـی، توانائیهای ارتباطی کارکنان و تبلیغات را دربرمی گیرد می توانند از لحاظ کارکردی درآمدزا باشند. بنابراین، اثر همزمانی بر سودآوری و درآمدزایی دارند اما بر روی هزینه هـای اجرایی نیز موثر هسـتند. همـان طور که مشاهـده می شود معـادل متعارف ساده سودآوری نمی توانـد اثرات متقابل کارایی داخلی و خارجی را نمایش دهد.

نتیجه گیریاین نوشـتار سـعی بر آن داشت تا با تفسـیر ارتباط منطقـــــی بین سه عنصـر مهم سرمایه گذاری بر روی کیفیت خدمات بانکها، کیفیت ادراک شده خدمات و سودآوری، ابعاد ناشناخته کیفیت را معرفی کند.تمام مطالبی که در این مقاله ارائه شده است، تنهـا بخشـی از زنجیره خـدمت – سودآوری در خـدمات بانکی است. هـدف این زنجیره مرتبط ساختن ماهیت خـدمات، ارزیابیهای مشتریـان و کارکنان از خـدمت و سودآوری است. این متن نیز به دنبال معرفی چارچوبی یکپارچه بود تا چگونگی سـرمایه گـذاری بـانکی بر مقـوله کیفیت تشـریح و سازوکـاری معرفی شـود که ازطریـق آن بتوان عملیـات ارائه خـدمات بـا کیفیت به مشتریـان را به سرمایه گذاریهای سودآور در بانک مرتبط ساخت. در این زنجیره تمرکز استراتژیک بر متصل ساختن سودآوری به وسیله تخصیص بهینـه منـابع بانـک بر کیفیـت ادراک شـده خـدمات اسـت. اگرچه کیفیت خـدمات می توانـد درآمـدزا باشـد ولی به همـان نسـبت سودآوری بانکی ناشی از افزایش هزینه های کیفیت ممکن است کاهش یابد. بنابراین، بانکها باید به دنبال تغییر رفتار مشتریان خود به گونه ای باشـند تـا بتواننـد هزینه هـای نهایی بهبود کیفیت را کاهش دهنـد. تمام مطالب مطرح شـده تابعی از تصـمیمات مـدیران بانکها است. تصمیماتی که می توانند درآمدزا باشند یا فقط هزینه بر باشند. تصمیماتی که به سودآوری بانک منتهـــــی می شود یا خساراتی شدید بر منابع بانکها وارد می سازد.

منابع و ماخذ۱ – مثنوی معنوی.

۲ – PETER. G & OLSON. C,”CONSUMER BEHAVIOR AND MARKETING STRATEGY”, MC GRAW – HILL, ۱۹۹۹.۳ – LOVELOCK, C & WRIGHT.L, “PRINCIPLES OF SERVICE MARKETING AND MANAGEMENT,” PRENTICE HALL, ۱۹۹۹.۴ – ESSINGER, “THE VIRTUAL BANKING REVOLUTION” THOMSON, ۱۹۹۹.۵ – RUST, ZAHORIK & KEINING HAM, “RETURN ON QUALITY,” IRWIN, ۱۹۹۵.۶ – KAMAKURA & MITTAL & ROSA, “ASSESSING THE SERVICE – PROFIT CHAIN” ۲۰۰۴, NORTH CANADIAN UNIVERSITY.۷ – GRONROOS, “SERVICE MANAGEMENT & MARKETING”, WILLEY, ۲۰۰۱.

حمیدرضا نعمتیان: کارشناس مرکز تحقیق و توسعه بانک کشاورزی

*تدبیر

نقش مثلث بانک، مشاور و مجری در برون سپاری سیستم بانکی

امید کاملی

مقدمهحجم قابل توجهی از سـرمایه گذاری صـنعتی در ایران، با مشارکت بانکها از طریق منابع داخلی خود و یا عاملیت منابع تأمین شـده توسط سایر سازمانهای دولتی و بین المللی انجام می گیرد . با این وجود و علیرغم قـدمت یکصـد ساله فعالیتهای بانکداری در ایران و سابقه ۵۰ ساله سـرمایه گذاری توسط بانکها در فعالیتهای صـنعتی کشور، متأسـفانه شاهد روشـهای اصولی مدون اجرایی در زمینه مطالعـات اولیه طرحهـا از یک‌سو و نظارت بر عملیات اجرایی از سوی دیگر نبوده ایم. باوجود آنکه سـرمایه گـذاریهای انجام شـده، طیف وسیعی از طرحهـای کوچـک و متوسط تـا طرحهـای بزرگ و حتی ملی را در بر می گیرد، هنوز هم در اغلب بانکهـا،

پـذیرش و تصویب سـرمایه گـذاری در طرحها بـدون مطالعات دقیق فنی – اقتصادی و نهایتاً در حد مطالعات پایه مالی و تأمین منابع بصـورت محـدود است. درست به همین دلیـل و به‌منظـور رفع این نقیصه بوده است که حسب دسـتورالعمل اجرایی موضوع بنـد ق تبصره ۳ قانون بودجه سال ۱۳۸۱ سازمان مـدیریت و برنامه‌ریزی کشور، کلیه موســسات دولتی از جمله بانکها موظف به اسـتفاده از خـدمات شـرکتهای مهندســی مشـاور در زمینـه مطالعـات سـرمایه گـذاری و نظـارت بر اجرای طرحهـای تحت مشـارکت خـود شدند.بانکهای صنعتی در ایران در اواسط دهه ۱۳۲۰ هجری شمسی فعالیت خود را آغاز کردند. از آنجا که بسیاری از این بانکها با هـدف توسـعه سـرمایه گـذاری صـنعتی، بـا حمایت سازمانهای بین المللی نظیر UNIDO آغـاز به‌کار کردنـد، همواره از روشـهای مـدونی در مطالعـات پیش سـرمایه گـذاری و عملیـات اجرایی و نظـارت بر اجرای طرحهـا برخوردار بودنـد. پس از انقلاب همراه با قـانون ملی شـدن بانکهـا، کلیه بانکهـای صـنعتی کشور ادغام و بانک صـنعت و معـدن به‌وجود آمـد و تجارب بانکهای تخصصـی- توسعه ای به این بانک منتقل شد. با تکیه بر همین تجارب، بانک صنعت و معدن پیرو دستورالعمل اجرایی سازمان مدیریت و برنامه ریزی که به‌صورت تصویب نـامه هیئت وزیران رسـید، به‌عنوان اولین بانـک کشور اسـتفاده از خـدمات مهندسـی مشـاور در تـدوین طرحهـای توجیهی و نیز نظـارت و کنـترل اجرای طرحهـا را از اواسـط سـال ۱۳۸۱ در دسـتور کـار خود قرار داد. سـیر تحولاـت امور نظـارت بر طرحهـای بانکتـا قبـل از بکـارگیری خـدمات مهنـدسان مشـاور در امور نظـارت و کنترل طرحهـا، نظـارت بر طرحهـا طی فرآیندی به شرح زیر انجام می گرفت:- انعقاد قرارداد بین بانک و مجری طرح با کنترل شرایط قرارداد توسط واحد نظارت به‌منظور انطباق با شـرایط پیش بینی شـده در طرح توجیهی تصویب شده در بانک .- آخرین صورتهای مالی شـرکت، هزینه های انجام شده در سـر فصلهای سرمایه گذاری و مقایسه با هزینه های مذکور در طرح مصوب می‌شد. سپس هزینه های صرف شده توسط متقاضی در چارچوب طرح مصوب محاسبه و تسـهیلات مصوب به نسبت سـهم الشـرکت بانک در هزینه های صـرف پرداخت می‌شد و در نهـایت هزینه هـای آتی برحسب قراردادهای ارائه شـده، برنامه کلی پیش بینی شـده در طرح مصوب و تجارب کارشناسـی پرداخت می‌شد.- در گزارشهای نظارتی وضعیت پیشرفت فیزیکی طرح با ذکر جزئیات توصیف می شد و با توجه به پیشرفت طرح در هر سر فصل، از طرح بازدید می‌شد و آخرین تراز شـرکت در هزینه ها صـرف شده قابل قبول در هر سر فصل و هزینه های مورد نیاز جهت تکمیـل محاسبه می شـد.- برنـامه زمانبنـدی اجرای طرح نیز بر اسـاس برنـامه کلی طرح مصـوب، کـه در حـد زمـان شـروع و اتمـام سرفصـلهای سـرمایه گذاری خلاصه می شد توسط کارشـناسان، کنترل و در نحوه پرداخت تسـهیلات در سر فصلهای مختلف اعمال می شـد.طی یـک فعـالیت پنجاه سـاله تعـداد بسـیار زیـادی از طرحهـای بزرگ ، کوچـک و حتی ملی بـا موفقیت بـا بهره گیری از روشـهای نظارتی اشاره شده و بکارگیری تجارب ارزنده کارشناسـی بدست آمده دراین مدت، به‌اجرا و بهره برداری رسـید. اما این روش با اشـکالاتی همراه بود: - تعداد زیاد و تنوع طرحها در صـنایع مختلف به تخصصـهای مختلف کارشناسان امور نظارت بانک، نیـاز داشت.- نظارتهـا بیشتر رویکرد هزینه ای و در درجه بعـدی فیزیکی داشت و کمتر برنـامه زمانبنـدی بطور دقیق قابل کنترل بود. بویژه که برنـامه طرح مصوب به‌صورت کلی و در حـد سـر فصـلها تهیه می شـد و عملاً با برنامه ای خاص به لحاظ بازدیـد و کنترل انجام نمی‌شد و عمدتاً بر اساس نیاز مجری طرح به منابع مالی مصوب خود و اسـتفاده از مانده تسهیلات انجام می گرفت .با توجه به موارد فوق و لزوم تغییر روشهای عملیاتی و بکارگیری ابزار نوین در کنترل پروژه های مشارکتی، پیرو دستورالعمل سازمان مدیریت و برنـامه ریزی کشور از بهمن ماه سال ۸۱ شاهـد دو تغییر عمده در روشـهای نظارت بر طرحهای بانک در چند دهه اخیر بودیم. این دو تغییر عمـده عبارت بودند از :- تشـکیل یک واحد سازمانی جدید نظارت فنی و کنترل طرحها، دارای ادارات تخصصـی همراه با نظـارت مالی .- الزام کلیه طرحهای بانک به اسـتفاده از خـدمات یکی از شـرکتهای مهنـدسان مشاور منتخب بانک در تخصصـهای مختلـف، جهت نظـارت و کنـترل طرحهـا.بـدین ترتیب علاـوه بر رویکرد نظـارت فنی – تخصصـی بر طرحهـا به کمـک واحـدهای سازمـانی تخصصـی و مهنـدسان مشـاور واجـد شـرایط در تخصصـهای مختلف به‌جـای نظارت عمومی، اهـداف زیر در بهبود فرایند

نظارت بر طرحهای در حال اجرای بانک دنبال شد :- استاندارد سازی نحوه نظارت بر اجرای طرحها، برنامه ریزی وتأمین منابع مالی طرح و نحوه پرداخت تسهیلات با توجه به پیشرفت زمانی – هزینه ای و فیزیکی طرح و در نتیجه، رسیدن به روش عملیاتی مشخص و شفاف و زبانی مشترک در اجرای طرح برای بانک و مجری طرح به کمک مهندسان مشاور نظارتی طرحها .- مستند سازی زمانبندی اجرا، هزینه های انجام شده و مورد نیاز برای هر یک از اجزای فعالیتهای سر فصلهای سرمایه گذاری و پیش بینی نحوه تأمین مالی در هر فعالیت برای هر طرح بطوری که با استفاده از این مستندات علاوه بر کنترل و نظارت دقیق اجرای طرح، ساختارهای یکسان گزارشهای نظارتی حاصل شود که قابل استفاده برای بانک و مجریان طرحها در ارتباط باهم و یا سایر مراجع و ارگانها باشد.انتخاب مهندسان مشاور با دعوت از جامعه مهندسی مشاور کشور و شرکتهای فعال در این زمینه پس از طی فرایند گزینش مهندسان مشاور حائز صلاحیت صورت پذیرفت. بطوری که مشاوران در دو زمینه تهیه طرحهای توجیهی و نظارت بر طرحها، در ۲۰ تخصص و در ۵ رتبه به ارائه خدمات مشاوره ای به بانک پرداختند. مشاوران در ۵ رتبه (A,B,C,D,E) و ۲۰ رشته- تخصص به‌شرح زیر تقسیم بندی شدند:- غذایی و آشامیدنی- نساجی – پوشاک و کفش- چرم و محصولات چرمی- چوب، محصولات چوبی و مبلمان- کاغذ و محصولات کاغذی- چاپ – مواد و محصولات شیمیایی- لاستیک، پلاستیک و فیلم- محصولات معدنی غیر فلزی- فلزات اساسی و محصولات مرتبط- محصولات فلزی ساخته شده- ماشین آلات و تجهیزات- حمل و نقل- ماشین آلات، تجهیزات و کالاهای برقی- تجهیزات پزشکی، اپتیکی، اندازه گیری و ابزار دقیق- معدن- تکنولوژی اطلاعات- توریسم- انرژیبا سپردن امور نظارت بر طرحها به مهندسان مشاور منتخب بانک، هر مجری طرح ملزم گردید که با انعقاد قرارداد مشارکت مدنی به‌منظور اجرای طرح خود با مشارکت بانک، یکی از مهندسان مشاور منتخب دارای تخصص را به‌عنوان مهندس مشاور نظارتی انتخاب کند و در قالب قرارداد خدمات زیر را ارائه دهد :- بررسی گزارشها و اسناد مهندسی طرح (گزارشهای توجیهی ، ارزیابی ، مهندسی پایه و تفصیلی) .- تهیه گانت چارت بر اساس برنامه زمانبندی مصوب طرح در گزارش ارزیابی و با توجه به سر فصلهای گزارشهای مزبور و W.B.S مشتق از آن .- تدوین جدول زمانبندی نیاز طرح به منابع مالی .- کنترل هزینه های طرح از طریق کنترل پرداختهای تحقق یافته متقاضی به عوامل اجرایی .- نظارت و اظهار نظر در مورد فرایند انتخاب طرف قراردادهای مجری طرح و عقد قراردادهای مختلف پیمانکاری ، ساخت ، خرید ، نصب و ....- بازدید از محل اجرای طرح و طرفهای سازنده ماشین آلات و تجهیزات درصورت لزوم در مقاطع یکماهه.- ارائه گزارش اولیه طرح، مطابق با ساختارهای تعیین شده – ارائه گزارشهای پیشرفت فیزیکی طرح در مقاطع یکماهه اجرای طرح مطابق با ساختارهای تعیین شده – ارائه گزارشهای پیش بینی هزینه های دو ماهه آتی مورد نیاز طرح در مقاطع دو ماهه.- ارائه راهکارهای اصلاحی به‌منظور کاهش هزینه های اجرایی، پیش گیری از افزایش هزینه ها وارتقای کیفیت اجرای طرح و اظهار نظر درباره مواردی که از طرف بانک به مشاور ارجاع می شود.چالشهای اولین تجربهمطمئناً بکارگیری مهندسان مشاور در امور نظارت بانک صنعت و معدن به‌عنوان اولین تجربه در سیستم بانکی کشور با چالشهای مختلفی درابتدای راه مواجه بوده است . برخی از مهمترین این مسائل در سه حوزه کاری مرتبط شامل بانک، مشاور و مجری را به شرح زیر می‌توان عنوان کرد: بانک- فراخوان عمومی از جامعه مهندسان مشاور کشور، برای مشارکت در امور ارزیابی و نظارت بر طرحهای بانک .- تدوین فرایندهای عملیاتی، دستورالعمها و آئین نامه های انتخاب و رتبه بندی مهندسان مشاور متقاضی همکاری با بانک و انتخاب مهندسان مشاور حائز صلاحیت و ارزیابی مستمر آنها با توجه به عملکرد.- تدوین فرایندهای عملیاتی، دستورالعملها و آیین نامه های تهیه و ارائه گزارشهای نظارتی توسط مشاوران و ثبت و بکارگیری اطلاعات در جهت انطباق با فرایندی قبلی بانک تا مرحله پرداخت تسهیلات مصوب بانک .- متناسب سازی ساختار سازمانی ، آموزش کارشناسان موجود و به‌کارگیری کارشناسان مورد نیاز جدید با توجه به رویکرد جدید بانک در به‌کارگیری مشاوران .- توجیه مجریان طرحها، مسئولان استانها، مشاوران، مدیران و کارکنان بانک و تعامل با آنها از طریق برگزاری جلسه‌های

متعدد و همایشها .- تمایل نداشتن مجریان به پذیرش مشاوران در نظارت بر اجرای طرحهای خود، بویژه طرحهای با پیشرفت فیزیکی بالا.- برآورده نساختن خواسته های بانک توسط برخی از مشاوران منتخب اولیه و لزوم حذف آنها.مشاوران - تجربه جدید ارائه خدمات به سیستم بانکی کشور و مسائل و بروز مشکل در آشنایی با نیازها ، انتظارات، قوانین و مقررات و محدودیتهای این سیستم. - ارتقای خواسته های بانک از مشاوران وتغییرات مکرر در دستورالعملها و گزارشها .- پذیرفتن مشاوران توسط مجریان طرحها و ارائه بموقع و صحیح اطلاعات طرحها.- هزینه های ثابت بالا در مقایسه با در آمد حاصله در ابتدای کار.- بکارگیری فارغ التحصیلان جوان دانشگاهی با تجربه اجرایی کم.- توقعات مجریان در ارائه سریع گزارشهای مورد نظر بانک، جهت دریافت تسهیلات و ارائه گزارشهای غیر واقعی از پیشرفت طرح و پیش بینی هزینه های آتی بیش از مورد نیاز واقعی طرح .- زمان طولانی مورد نیاز جهت بررسی گزارشها ، رفع اشکالات و رسیدن به نظرات مشترک با کارشناسان بانک ونهایتاً طی مراحل پرداخت و تأمین مالی دوره مورد نظر .- تغییر در هزینه کرد در سر فصلهای طرح مصوب نسبت به پیش بینی گزارشهای مشاور و ایجاد مشکل و سوء تفاهم برای تأمین مالی دوره های بعد توسط بانک .- پایبندنبودن مجریان نسبت به تعهدات مالی خود به مشاوران در ازای ارائه خدمات نظارت و نبود اهرمی برای بازگرداندن حقوق مادی مشاوران از طریق بانک .- اطمینان نداشتن کارشناسان بانک به گزارشهای مشاوران و اعمال نظرات دیدگاهها و تجربیات خود بر مشاوران جهت درج گزارشها باوجود صرف هزینه و زمان قابل توجه مشاور برای تهیه گزارشهای کارشناسی .- انطباق نداشتن هزینه و زمان واقعی اجرای طرحها با مندرجات طرح مصوب و اصرار واحد نظارت در قرار گرفتن گزارشهای نظارتی در چارچوب طرح مصوب.- کارآیی کم گزارشهای پریماورا با ساختار درخواستی بانک.مجریان - پذیرش واسطه ای به‌نام مشاور در عملیات تأمین مالی طرحها، هزینه ها، زمان مورد نیاز و اعمال نظرات مشاوران.- مشکلات با ساختار جدید سازمانی بانک متناسب با رویکرد استفاده از مشاوران و سردرگمی در ایجاد ارتباط در واحدهای نظارتی بخصوص برای طرحهای در حال اجرا .- طولانی شدن دوره های تأمین مالی طرح به‌دلیل مشکلات موجود بین بانک و مشاوران به جهت نهایی شدن گزارشهای کنترلی .- مشکلات ناشی از این رویکرد جدید در سیستم بانکی وتجربه کم برخی مشاوران حتی در مقایسه با برخی مجریان طرحها .- رویکرد سنتی اکثر مجریان طرح در مدیریت اجرایی پروژه ها و اکراه در ارائه اطلاعات دقیق مالی طرحها.- پذیرش نداشتن این رویکرد جدید بانک به‌دلیل فراگیر نبودن آن در سایر بانکها و احساس تأخیر در تأمین مالی نسبت به طرحهای سایر بانکها.- انتظار مجریان طرحها از مشاوران ناظر بانک به‌عنوان یکی از عوامل اجرایی در جهت حفظ منافع مجری و نه حفظ منافع بانک با توجه به تامین مالی مشاور از طریق مجری.چالشهای پیش‌روباینک اندیشه نوپا و جسورانه استفاده از خدمات و توانمندیهای جامعه مهندسان مشاور کشور در اجرای طرحهای سیستم بانکی کشور به تجربه ای سه ساله بدل گشته و گام به گام سعی در رفع مسائل، مشکلات و نقیصه های خود کرده است .در این راه نیز سه محور اصلی بانک ، مشاور و مجری همپای یکدیگر در پیشبرد این هدف که همان اجرای اصولی طرحهای صنعتی کشور است حرکت رو به رشدی را از خود نشان داده اند . با بررسی وضعیت فعلی می‌توان به این موضوع پی برد که هریک از سه عامل یادشده باچالشهایی درپیش‌رو مواجه هستند:بانک - نظارت بر اجرای طرحهای مصوب با کنترل زمانی و هزینه ای طرحها در مقاطع یکماهه توسط مهندسان مشاور منتخب مبتنی بر برنامه زمانبندی اولیه ، تقدم و تأخر فعالیتها و تأکید بر انجام فعالیتهای بحرانی طرح به منظور حفظ منافع بانک.- تأمین مالی نظام مند مبتنی بر پیش بینی دو ماهه نیازهای طرح، توسط مشاور. متناسب با وضعیت طرح و هماهنگ با خواسته مجریان طرحها.- دستیابی به یک سیستم نظام مند نظارت و کنترل طرحهای صنعتی مشارکتی در سیستم بانکی کشور و ارائه یک تجربه عملی در این زمینه با قابلیت تجزیه و تحلیل برای اجرایی شدن در کل سیستم بانکی کشور .- دستیابی به آمار به‌روز آخرین وضعیت پیشرفت فیزیکی جاری و آتی طرحها و افزودن دیدگاه کمی به دیدگاههای کیفی گذشته.- هدایت و برنامه ریزی اجرای طرحها در مسیر حفظ منافع بانک با تامین مالی بهینه بانک و مجری در طول زمان اجرای طرحها.- جلوگیری از زیانهای هنگفت به

منابع بانک ناشی از انحرافات برنامه ای یا هزینه ای برخی از مجریان نسبت به طرح مصوب.مشاور- گشوده شدن فصل جدیدی بر گستره فعالیت جامعه مهندسان مشاور کشور با توجه به نیازهای سیستم بانکی در راستای اجرای طرحها و آشنایی با قوانین و مقررات سیستم بانکی.- توسعه اشتغالزایی و ارتقای تجارب اجرایی طیف وسیعی از فارغ التحصیلان جوان دانشگاهی با تخصصهای مختلف .- تجهیز نرم افزاری و سخت افزاری شرکتهای مهندسی مشاور و ایجاد فرصتهای جدید حرفه ای. - ایجاد ارتباطات موثر حرفه ای میان مشاوران، متخصصان و کارشناسان صنعت کشور با مجریان طرحها و سرمایه گذاران.مجری- گذار از اندیشه مدیریت سنتی طرحها به سمت استفاده از خدمات مشاوره ای در مدیریت اجرای پروژه ها- توسعه ارتباطات مجریان طرحها با مشاوران، متخصصان و کارشناسان زبده کشور.- الزام به مدون کردن اسناد، مدارک و سوابق طرحها .- برنامه ریزی اجرای طرحها و ترسیم دورنمای اجرایی و نحوه تامین مالی توسط بانک و مجری در طول زمان اجرای طرح.- چالش در هزینه و زمان تحمیل شده برای تائید هزینه ها و پیشرفت فیزیکی و نهایتا تامین مالی پروژه.- مشکلات مشاوران در جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، جمع بندی و ارائه بموقع و صحیح گزارشها. - پیش بینی هزینه ها با انحراف نسبت به نیازهای واقعی طرح یا مورد ادعای مجری طرح.- مشکلات برخی طرحهای بزرگ تخصصی با مشاوران منتخب بانک و لزوم داشتن تیمهای ویژه کنترل پروژه در طرحهای اینچنین.نتیجه گیریرویکرد استفاده از خدمات شرکتهای مهندسی مشاور در مطالعات پیش سرمایه گذاری و نظارت بر اجرای طرحهای مشارکتی بانک صنعت و معدن، هم اینک به یک تجربه اجرایی - عملیاتی ارزشمند بدل شده که فرصت بسیار مغتنمی را پیش روی مدیران و کارشناسان بانکداری کشور قرار داده است تا با تجزیه و تحلیل این تجربه، راهکارهای اجرایی شدن آن را در سایر بانکها به‌منظور اجرای اصولی طرحها و برگشت بهنگام منابع مالی تبیین کنند. برخی از پیشنهادها و راهکارهای قابل ارائه در بخش نظارت بر طرحها با توجه به تجربه این بخش عبارتند از :ارتقای نقش اجرایی مشاوران در طرحهای مشارکتی در حال حاضر بخش عمده ای از نقش مشاوران، ارائه اطلاعات پروژه ها به بانک است، بدون آنکه تحلیلی از اوضاع فعلی و آینده طرح ، علت یابی مسائل و مشکلات جاری طرح ، پیش یابی و پیشگیری از مشکلات آتی پروژه ارائه شود. به نظر می رسد نوع نگرش مجریان طرحها در استفاده از مشاوران ناظر بانک به عنوان یک فرآیند بوروکراتیک اداری و نه ابزاری برای اجرای موثر و کارآمد پروژه، در این نوع عملکرد مشاوران موثر بوده است . ارتقای نقش اجرایی مشاوران در طرحها از یک ناظر اطلاعاتی بانک به مشاور اجرایی و یکی از اجزا تشکیل دهنده ساختار پروژه می تواند به اجرای طرحها در زمان و هزینه بهینه منجر شود.ارتقای مسئولیت پذیری مشاوران در اجرای طرحهادر صورت ارتقای نقش اجرایی بطور حتم حس مسئولیت پذیری مشاوران در رابطه با اجرای طرحها افزایش خواهد یافت . به هر حال بایستی با طراحی مکانیسمی، بانک نسبت به درصد واقعی تحقق برنامه های ارائه شده توسط مشاور حساسیت داشته باشد و مشاوران پاسخگو باشند تا انحراف عملکرد طرحها نسبت به برنامه به حداقل ممکن برسد .تأمین مالی خدمات مشاوران ناظر از محل تسهیلات مصوب در حال حاضر مشاوران ناظر با انتخاب مجریان طرحها و طی قرارداد مستقیم به ارائه خدمات می‌پردازند و حسب قرارداد منعقد شده، هزینه خدمات را از مجری می گیرند. این رویه، انتظار حفظ منافع کارفرما را به‌عنوان یکی از عوامل اجرایی در مجری ایجاد می کند که ممکن است در راستای منافع طرح و بانک نباشد و همچنین در برخی موارد باوجود انجام کار توسط مشاور به‌دلیل نبود تامین مالی توسط بانک به‌دلیل مشکلات مالی یا هر دلیل دیگر، مجریان به تعهدات خود در چارچوب قرارداد مشاوره عمل نمی کنند. با توجه به لحاظ شدن هزینه های مشاوره در طرح مصوب، پرداخت از این محل رأسا توسط بانک می‌تواند انجام پذیرد. به نظر می‌رسد، با این روش مشاوران در انجام خدمات خود و حفظ منافع بانک ترغیب خواهند شد.مکانیسمهای تشویقی برای مجریان و مشاوران موفقبرنامه زمانبندی و تأمین مالی پیش بینی شده توسط مشاور ناظر از یک‌سو و مدیریت صحیح بر عوامل اجرایی پروژه توسط مجریان طرحها و همکاری مناسب تأمین کننده مالی (بانک) از سوی دیگر، در اجرای بموقع پروژه ها با کمترین انحراف برنامه ای (زمان- هزینه) نقش اصلی را ایفا می کنند. پس بکارگیری

مکانیسم‌های تشویقی در جهت نیل به کمترین انحراف (برای نمونه ۱۰ درصد) چنانچه هدفگذاری شود مطمئنا بانک را به اهداف خود نزدیکتر خواهد کرد. در مورد مشاوران، رفع محدودیت سهمیه قراردادها، ارتقای سریع رتبه بندی؛ در مورد مجریان، تأمین مالی در دوره های کوتاهتر و مبالغ بالاتر، پرداخت تسهیلات و اعتبارات جدید مورد نیاز با اولویت و سهولت و در مورد بانک تشویق کارکنان در مورد طرحهایی که با موفقیت اجرا می‌شوند می‌تواند برخی از این مکانیسم‌ها باشند.تجزیه و تحلیل تجربیات و توسعه آن در سیستم بانکی کشورتفکر استفاده از خدمات مهندسان مشاور در بانک صنعت و معدن به‌منظور اجرای اصولی مطالعات پیش سرمایه گذاری و تامین مالی و اجرای طرحهای صنعتی از واگذاری امور به بخش خصوصی و کاهش تصدیگری دولت صورت پذیرفت که این تفکر مرحله عملیاتی مهمی را در بانک صنعت و معدن پشت سر گذاشته است. اینک با جمع بندی تجربیات عملی حاصل شده بایستی راهکارهای توسعه آن در سیستم بانکی کشور را تبیین و به مدیران بانکی کشور ارائه کرد. تهیه بسته های نرم افزاری تخصصی در این زمینه و حتی به شکلی فراتر راهکارهای نرم افزاری جامع می‌تواند مورد توجه شرکتهای خصوصی فعال در این زمینه برای ارائه به نظام بانکی کشور به‌عنوان بخش بسیار مهم در تامین مالی طرحهای کوچک و بزرگ و ملی کشور قرار گیرد و پاسخگوی نیازهای این بخش در حرکت به‌سوی بانکداری الکترونیک باشد. مدیران ارشد بانکی و مالی کشور نیز می‌توانند با توجه به نقش بسیار مهم مطالعات توجیه پذیری طرحهای مشارکتی و اجرای صحیح آنها در منافع و منابع ملی، این موضوع را در اولویتهای برنامه های راهبردی خود قرار دهند _امید کاملی: رئیس اداره نظارت بانک صنعت و معدن و عضو انجمن مهندسان سیویل آمریکا *تدبیر

بانکداری الکترونیکی زیر ساخت تجارت نوین

فرنود حسنی

گسترش و رشد فناوریهای ارتباطی و اطلاعاتی آثار وتبعات مثبتی در عرصه های مختلف علمی، اجتماعی و اقتصادی جوامع بهره بردار از این فناوریها گذاشته است. کارشناسان امروزه در بررسی شاخص های توسعه به هیچ وجه به موارد خاص توجه نمی کنند بلکه تاثیرات مستقیم و غیر مستقیم هر یک از عوامل تاثیر گذار را در ترکیب با سایر عوامل مورد ارزیابی قرار می دهند. تاثیر فزاینده ابزارهای کاربردی و علمی در فعالیت های مختلف جامعه علی الخصوص ساختارهای اقتصادی موجب ایجاد تحول و تجدید در نگرش سنتی به موضوع تجارت و بازار می شود . در این بین توسعه روز افزون اینترنت در کشورهای مختلف و اتصال تعداد زیادی ا زمردم جهان به شبکه جهانی اینترنت و گسترش ارتباطات الکترونیکی بین افراد و سازمان های مختلف از طریق دنیای مجازی اینترنت بستری مناسب و مساعد برای برقرای مراودات تجاری و اقتصادی فراهم کرد. این پدیده نوظهور تجارت الکترونیک نام دارد.تجارت الکترونیک دارای زیر شاخه های عمده ای به شرح زیر می باشد:۱- تجارت الکترونیک(E-Commerce)۲- کسب و کار الکترونیک(E-Business)۳- بازاریابی الکترونیکی(E-Marketing)۴- بانکداری الکترونیکی(E-Banking)۵- کارت های هوشمند۶- مدیریت روابط عمومی با مشتری۷-٠ جایگاه بانکداری الکترونیکی در تجارت الکترونیکدر چند دهه اخیر با گسترش ابزارهای ارتباطی و اطلاعاتی حجم تجارت الکترونیک در رقابت با تجارت به شیوه سنتی از رشد و تحول مناسبی برخوردار بوده است. در تحقیقی که موسسه فارستر انجام داده پیش بینی شده که در فاصله سالهای ۲۰۰۲تا ۲۰۰۶ به طور متوسط هر سال ۵ در صد به حجم مبادلات تجاری از طریق بسترهای الکترونیکی افزوده می شود و مبلغ آن از ۲۲۹۳ دار در سال ۲۰۰۲ به بیش از ۱۲۸۳۷ میلیرد در سال ۲۰۰۶ خواهد رسید.با توجه به تاثیر گسترده و عمیق تجارت الکترونیک در سیطره بر بازارهای جهانی همچنین نظر به اهمیت مبادلات پولی و اعتباری در هر فعالیت تجاری-اقتصادی می طلبد که ابزارها و بسترهای انتقال و تبادل پول نیز همگام و همسان با توسعه تجارت الکترونیک از رشد مناسب و مطلوب برخوردار

شونـد. در این بین بانکها نیز برای جذب مشتریان بیشتر و ایجادگسترش و تنوع در خدمات خود بیکار نبوده اند و به سـرعت خود را بـا فناوریهـای ارتباطـات و اطلاعات همگام و همسو کرده انـد.بانکها در عرصه تحولات تجاری توجه جـدی را برای ایجاد تحولات ساختاری در نظام های دریافت و پرداخت پول و ایجاد تشـهیلات در روند خدمات رسانی به مشتری کرده اند در واقع می توان ادعا کرد یکی از دلایـل اقبـال عمومی به تجارت الکترونیک توجه مـدیران بانکها به اهمیت و لزوم این پدیـده بوده است که در نتیجه به گرایش و توجه جـدی آنهـا برای فراهم کردن ساختـاره بانکـداری بـا شـیوه الکترونیک انجامیـده است.طی گزارشـی تحقیقاتی که توسط موسسه Data Manitor (از مراکز برجسـته تجزیه و تحلیـل اطلاعـات بانکـداری در اروپا) ارائه شـده آمار افرادی که از سیستم های E-Banking در هشت کشور فرانسه، آلمان، ایتالیا، هلند، اسپانیا، سوئد، سوئیس و انگلیس اسـتفاده کرده اند از ۴/۵ میلیون نفر در سال ۱۹۹۹ به بیش از ۲۱ میلیون نفر در سال ۲۰۰۴ خواهد رسید.آنچه خدمات بانکها را در استفاده از سیستمهای -E Banking متفـاوت از روش هـای مرسـوم می کنـد گسـترش کمی و کیفی در خـدمات بـه مشـتری اسـت بـه عبـارت دیگر -E Banking این امکان را به مشتری می دهد تا از خدمات گسترده تر و متنوع تری برخوردار باشد. ضمن اینکه بُعد زمانی و مکانی تاثیری در کاهش و یا افزایش خـدمات رسانی به مشتری نخواهـد داشت. همچنین مشتری می توانـد بدون حضور فیزیکی در شـعب بانک از هر محلی فعالیتهای مالی خود را کنترل کند.· زیر ساخت ها و بسترهای مورد نیاز برای توسعهE-Bankingبا توجه به تنوع و گستردگی ابزارهای ارتباطی و اطلاعاتی همچنین ظرفیتها و نیازهای موجود در سیستم های بانکی و برنامه های توسعه سیستم هـای بـانکی در بسترهـای الکترونیکی در ابتـدا بایـد بـا ساختارهـای مورد نیاز در توسـعه E-Banking آشـنا شویم.۱-مهمترین و اثرگـذاری ابزار در آغـاز فرآینـد E-Banking دسترسـی عمـومی به بسترهـای زیر سـاختی ارتباطـات الکـترونیکی می باشـد. در مدیریت E-Banking باید برحسب نوع خدمات و انتظاراتی که از سرویس های جدید می رود از مناسب ترین ابزار ارتباطی بهره برد . مهمترین ویژگی و نکته ای که در گزینش این ابزار الزامی است توجه به اصـل اولE-Banking یعنی جایگاه مشتری مداری در اسـتفاده از سیسـتم های بانکداری الکترونیکی است. این ابزار شامل استفاده از شبکه جهانی اینترنت با پهنای باند متناسب، شبکه های داخلی مثل اینترانتWAN، LAN ، سیسـتم های ماهواره، خطوط فیبر نوری، شـبکه گسترده تلفن همراه و تلفن ثابت و.... می باشد.۲- توسـعه زیرساختهای مالی و بانکییکی از مهمترین اقـدامات بانکها در راه تبـدیل شـدن به یک بانک الکترونیکی ایجاد زیر ساختهـایی مثل کارتهای اعتباری، کارت های هوشـمند به توسـعه سـخت افزاری شـبکه های بانکی، فراگیر کردنATM وگسترش DAM اسـت همچنیـن ارتبـاط منـاسب برای تطبیق پروتکـل هـای داخلی شـبکه هـای بـا نکی بـا یکـدیگر و پایـانه هـای فروش کالاست(DOS) تا نقش کارتهای هوشـمند ارائه شـده از جانب بانک در مبادلات روزمره نیز گسترش پیدا کند.۳= توسعه شاخص هـای قـانونی در بانکـداری الکترونیکیهر فناوری جدیـدی برای جا افتادن و توسـعه پیش از مقبولیت عمومی نیازمـد مقبولیت قانونی است. تا کلیه ظرفیتها ی آن مورد اسـتفاده قرار گیرد. یعنی اگر به دنبال این هستیم که فراینـد E-Banking با اقبال عمومی مواجه شود بـایستی بسترهای قانونی مورد نیاز را فراهم کنیم و با شـناخت تمامی احتمالات رونـد بانکـداری الکترونیکی درصـد ریسک و استرس عامه را نسبت به سیسـتم های مبتنی بر بانکـداری الکترونیکی کاهش دهیم. برای این کاربایـد در تدوین نظام نامه ها و آیین نامه های اجرایی توجه زیادی را به اصل مشتری مـداری معطوف کنیم. همیشه بایـد توجه داشت که عامه مردم در مباحث اقتصادی ریسک بالا را نمی پذیرنـد علی الخصوص اگر دریچه جدیـدی برای حرکت و فعالیت اقتصادی باز شـده باشد که در این صورت تا از پشـتوانه های قانونی آن مطمئن نشونـد نقشـی در توسـعه این فرآیند به عهده نخواهند گرفت.۴-توجه به زیر ساختهـای انسانی در توسعه و راه اندازی E-Banking در این بخش برای مدیریت باکداری الکترونیکی با دو چالش اساسـی و محوری مواجه خواهیم بود.اول اینکه با گرایش به سمت سیستم هایE-Banking می باید بسیاری از روش های کهنه را در قالب این سیستمها گنجاند و این خود نیـاز به اعمال آموزش های لازم برای کارمنـدان بانکها دارد تا با دیـدی روشن و بـدون ترس از این پدیـده جدیـد اسـقبال

کنند و خود را با آن هماهنگ و همسو سازند. باید کارمندان را توجیه کرد که در بانکداری به شیوه الکترونیکی بسیاری از کارهای سخت افزاری آنها حذف خواهد شد و در عوض سرعت کار آنها بالا خواهد رفت یعنی به جای سخت کارکردن سریعتر کار خواهند کرد.به عبارت بهتر E-Banking نیروهای موسسات مالی را از نیروی کمی به نیروهای کیفی تبدیل خواهد کرد.دومین مسئله تطبیق ابزارها و روش های E-Banking با فرهنگ و روحیه و دانش مردم است. برای این که مردم سالهاست با روش های سنتی خو گرفته اند و شاید به راحتی حاضر به کنار گذاشتن آنها نباشند. آنها هنوز به کارت های هوشمند اعتماد ندارند و یا تلفن های گویا را ابزاری تجملی و غیر ضروری می دانند و به آنها بی اعتمادند و خدمات این سیستم ها را غیر کاربردی و سطحی می دانند. در واقع برای توسعه بانکداری الکترونیکی نیاز جدی به فرهنگ سازی برای جذب و توجیه اقتصادی بهره برداری از این سیستم ها برای مشتریان است.۵- تامین نرم افزاری و امنیتی درE-Bankingیکی از عوامل مهم در پا گرفتن و گسترده شدن فرآیند های بانکداری الکترونیکی توسعه نرم افزاری و افزایش امنیت در سیستم های آن است. در صورتی که زمینه لازم جهت تامین این دو نیاز فراهم شود کاربرد عمومی از سیستم های الکترونیکی گسترش و تسهیل می یابد و ریسک استفاده از چنین سیستم هایی با حفظ درجه امنیت بالا کاهش می یابد و اعتماد و رضایت مندی مشتری افزایش می یابد.· مشتری مداری اصل اول استفاده از سیستم هایE-Bankingبا توجه به اینکه حیات و چرخه اقتصادی همه موسسات مالی با حضور و سرمایه گذاری مردم ادامه می یابد در راه اندازی سیستم های بانکداری الکترونیکی باید توجه بسیاری به اصل مشتری مداری داشت. امروزه با توجه به گستره جهانی رقابتهای تجاری موسسه ای در جذب مردم موفق خواهد بود که بهترین و بیشترین سرویس ها را به مشتریان خود ارائه بدهد. بنابراین می توان توجه به نقش مشتری در توسعه فعالیت های اقتصادی را اصل قرار داد و برنامه های بانکداری الکترونیکی را با توجه به این اصل پی ریزی کرد.یکی از نقایص بزرگ در سیستمهای جاری بانکی این است که مشتری بر اساس شعبه ای که در آن افتتاح حساب کرده یا موجودی دارد درجه بندی میشود و شعبات دیگر اورا به عنوان کاربر خدمات بانک متبوع خود نمی دانند این موضوع باعث می شود تا مشتری برای انجام چند فعالیت بانکی به دو-سه بانک مراجعه کند و در این بین متحمل صرف هزینه و وقت زیادی شود. توسعه E-Banking با هدف مشتری محوری(کلیه تسهیلات و ابزارهای مورد استفاده در بانکداری الکترونیکی فراهم کننده بسترهای جلب رضایت مشتری و افزایش سرمیه گذاری های بانکی او می باشد. ضمن اینکه مشتریهای جدید نیز در این پروسه جذب خواهند شد.) این امکان را به وجود می اورد که مشتری با افتتاح حساب در هر شعبه ای از یک بانک از آن پس مشتری بانک محسوب شود و نه مشتری شعبه ای خاص. به عبارت دیگر شعبه بازکننده حساب اقدام به ثبت شناسه و امضای او خواهد کرد و از طریق سیستم های ماهواره ای تمامی شعب آن بانک و در صورت تلفیق سیستمهای بانکهای مختلف کلیه بانکها از این پس او را می شناسند و به او خدمات خواهند داد.· اصل ایجاد تنوع در ابزارهای خدمات رسانی سیستم های E-Bankingدر مدیریت بانکداری الکترونیکی توجه به لزوم تنوع در ابزارهای الکترونیکی خدمات رسان یک اصل می باشد. باید توجه داشت که مشتری در شرایط زمانی و مکانی مختلف نیازمند به برقراری ارتباط با بانک خود خواهد بود بنابراین با انجام پیش بینی های لازم می توان در شرایط مختلف به نیاز های او پاسخ گفت. بانکها در ارائه خدمات باکداری الکترونیکی به مشتری امکان می دهد تا از شبکه های مدیریت یافته، رایانه شخصی، تلفن ثابت، تلفن همراه و ماشین های خود پرداز(ATM) استفاده کنند. موسسه Data Monitor بر اساس تحقیقات خود پیش بینی کرده است تعداد کاربران سیستم های بانکداری الکترونیکی از طریق تلفن همراه در سال ۲۰۰۴ به بیش از ۱۴ میلیون نفر برسد. افزایش کمی و کیفی در ATM ها این دستگاهها در حال حاضر می توانند فعالیت هایی مثل ارائه و دریافت پول نقد مشتری را در طول شبانه روز انجام دهد و پول را از حسابی به حساب دیگر منتقل کنند و صورتحساب عملکرد بانکی مشتری را صادر کنند.· تاثیرات گسترش E-Bankingگسترش بانکداری الکترونیکی زمینه های لازم را در جهت حذف روش ها و شیوه های مبتنی بر نظام های بروکراتیک

فراهم می کنـد. نگرش شـعار گونه مشتری مداری که اکثر با نکها آن را بیان می کنند به واقعیتی عملی تغییر پیدا خواهد کرد. در و اقع آنچه انتظـار مشتری از یـک بانک پیشـرو و پویاست ارائه بهترین خـدمات در کوتاهترین زمان است. E-Banking به مشتری این امکان را می دهـد تا در مقابل تنوع خـدمات قادر با گزینش باشـد. بانکـداری الکترونیکی همانطور که پیشتر اشاره شد یکی از بزرگترین ابزارهای موثر در فرآینـد E-Commerce است . از همین رو گسـترش کمی و کیفی در بانکـداری الکترونیکی نقش به سـزایی در تجارت الکترونیک بر جای خواهد گذاشت. بانکهایی که گرایش به سمت بانکداری الکترونیکی دارند همیشه در پی یافتن راهها و روش های گسترش کمی و کیفی خدمات خود هستند و در این میان از پیشرفتهای سایر رقبا نیز غافل نخواهد ماند.E-Banking رقابت تجارتی میان بانکهای عامل را گسترش می دهد و این در نهایت موجب رونق اقتصادی بانک و بهره مندی بیش از پیش مشـتری خواهـد شـد. در بانکـداری الکترونیکی مـدیریت این امکـان را خواهـد داشت که بـا نظـارت دقیقی رونـد افت و یا افزایش جایگـاه بـان را در عرصه تجارت و رقابت به صورت دقیق و online-real time مورد بررسـی و تحلیل قرار دهد.
جایگاه E-Banking در نظـام بـانکی ایرانبرای این منظور به جـاست که نگاهی به زیرساختهای توسعه بانکـداری الکترونیکی در ایران داشته باشیم. جایگاه ایران در بین کشورهای بهره بردار از فناوریهای ارتباطات و اطلاعات در رده کشورهای در پی توسعه این فناوریها است با این تو ضیح می توان اذعان داشت که هنوز کشور ما در برنامه های توسعه ICT در گام های ابتدایی به سر می برد و نیـاز منـد آن است که برای توسـعه بانکـداری الکـترونیکی در ابتـدا بسترهـای توسـعه ICT را فراهم کنـد.گسترش زیرساختهـای ارتباطی مناسب همانطور که قبلاً ذکر شـد می تواند در تلفیق سیسـتمهای بانکی با ابزارهای الکترونیکی موثر باشد. توسعه ابزارهای سخت افزاری و نرم افزاری در زمینه بانکـداری الکـترونیکی مثـل دسـتگاههای خـود پرداز، سیسـتم هـای تلفنی دیجیتـال، کارتهـای اعتباری، کارتهای هوشـمند و .... تهیه و تـدوین چهارچوب های قانونی و نظام مند کردن بانکداری الکترونیکی و گسترش فرهنگ عمومی نسبت به مسئله بانکداری الکترونیکی از جمله مواردی هستند که برای توسعه بانکداری الکترونیکی در ایران مورد نیازند. اما مشـکلات توسعه E-Banking کدامنـد؟صـنعت غیر رقـابتی، بـا بودن هزینه تمام شـده تولیـد کالا و همچنین رشـد صـنعت در شرایـط انحصـاری به همراه پیکره دولتی اقتصـاد ایران از جمله دلایلی هسـتند کهWTO (سازمان تجارت جهانی) در عـدم پـذیرش ایران به عنوان عضو خود بر آنهـا تاکیـد دارد. با این توضـیح و با توجه به ساختار دولتی بانکهای بزرگ کشور که شـرایط رقابت را خنثی می کنـد و همچنین رشـد نیـافتگی مناسب ICT در مـدیریت کلاـن کشور یـا همانE-Goverment و بالاـ بودن ریسـک سرمایه گذاری در ایران همه از دلایلی هستند که موجب شده اند سهم ایران از تجارت الکترونیک در سال ۲۰۰۲ تنها ۰۴۵/۰ درصد عنوان شود.نگاه کلان و اساسـی به مسـئله بانکـداری الکترونیکی می توانـدتحول ساختاری در نظام بانکی کشور به وجود آورد. در این ساختـار نبایـد گزینه هـایی مثـل بیمه، گمرک، بورس، حمـل و نقـل و .... را از دایره توجه خارج ساخت. چرا که هریک از این موارد می تواننـد تـاثیر مثبت یـا منفی خود رادر عرصه بانکـداری الکـترونیکی برجـای بگـذارد. از این نکته هم نبایـد غافـل بود که بانکـداری الکترونیک در ایران زمینه حضور سـرمایه گـذاران خارجی را فراهم خواهد کرد و در گسترش صادرات موثر خواهد بود در شرایطی فعلی تنها توصیه برای توسعه بانکداری الکترونیکی گسترش شاخص ها و ابزارهای لازمه می باشد. فرهنگ سازی E-Banking در ایراناز عوامل تاثیر گـذار در توسـعه بانکـداری الکترونیکی اقبال عمومی به اسـتفاده از ابزارهای این پدیـده نوین است. برای دست یابی به این هدف باید فرهنگ سازی و تبلیغات لازم برای جلب اعتماد و گرایش عمومی به اسـتفاده از این سیستم صورت گیرد.به طور مثال:۱- آموزش های کاربردی برای مشتریان ترتیب داده شود۲- برای دسترسی سریع مشتریان به اطلاعات مورد نیـاز در توزیع و انتشار اطلاعات از ابزارهای در دسترس آنها اسـتفاده کرد.۳- خدمات و ابزارهای جدید تحت سیسـتم های E-Banking به شیوه هـای مختلـف ارائه و معرفی شود.۴- رابطه مسـتمر با مشتریان و شـناخت نیاز های خـدماتی و اطلاعاتی آنها۵- ایجـاد و گسترش مراکز اطلاع رسانی۶- آموزش سیسـتم های بانکـداری الکترونیک به کارمندان و مدیران برای ارائه

خدمات مطلوب به مشتریان۷- گسترش سیستم های سخت افزاری و نرم افزاری مطابق با استانداردهای روز دنیا۸- اشاعه فرهنگ کسب و کار الکترونیک و بازاریابی الکترونیک۹- تعیین امکانات ویژه برای بهره برداران از سیستم های بانکداری الکترونیک

*http://bankingmanagement.blogfa.com/post-۲۲.aspx

شناسنامه بانکداری اسلامی در جهان

ترجمه: مسعودرضا طاهری بانکداری اسلامی در دنیا رشد قابل توجهی داشته است. اولین موسسه مالی اسلامی موسسه دارالمال اسلامی (DMI) است که در سال ۱۹۸۱ با سرمایه یک میلیارد دلار در ژنو تاسیس شد. در سال ۱۹۸۲ سود خالص این موسسه نزدیک به ۹/۷میلیون دلار بود که دلیل عمده این میزان سود، سرمایه‌گذاری موسسه در فلزات گرانبها بوده است. آنچنانکه سود سال ۱۹۸۳ تا بدین اندازه قابل توجه نبوده است. این موسسه در مناطق و کشورهای مختلف جهان به عملیات بانکداری پرداخته است که باهاما، بحرین، گینه، منطقه توریستی ISLE of Jersey در سواحل شمال غرب فرانسه، نیجر، سنگال، سودان، سوئیس، امارات متحده عربی و انگلیس از این جمله‌اند.رییس این موسسه مالی شاهزاده سعودی محمدالفیصل السعود است.نتایج عملکرد مالی (DMI) نشان می‌دهد که با وجود سرمایه‌گذاری کلان گروه در توسعه و ایجاد ساختارهای مالی جانبی بدون هزینه، امکان سود عملیاتی کوچکی نیز فراهم کرده است.نقدینگی تولید شده از عملکرد بانکی برای پوشش دادن هزینه‌های جاری و ایجاد ساختارهای جنبی مورد استفاده قرار گرفته است.مطالعات گسترده‌ای در دومین سال فعالیت (DMI) برای ارزیابی نتایج عملکرد مبتنی بر شریعت اسلامی در کشورهایی که این موسسه دارای شعبه است، انجام گرفت. مشتریان و انجمن‌های متعددی نیز همکاری با (DMI)، مورد پژوهش قرار گرفتند.دفتر DMI در بحرین سرمایه‌گذاری در منطقه خلیج‌فارس را بر عهده دارد و شعبه DMI در باهاما مسوول تجارت بین‌المللی است. تا مارس ۱۹۸۴ این دفاتر به تنهایی نزدیک به ۴۰۰میلیون دلار در عملیات مختلف مالی سرمایه‌گذاری کرده‌اند.دومین موسسه بانکی اسلامی بزرگ دنیاگروه مالی – اسلامی البرکه (AL Baraka) است. این گروه در لندن پایه‌گذاری شد. در سال ۱۹۸۲ در جده عربستان با بیش از ۵۰۰میلیون دلار سرمایه، کار خود را آغاز کرده و هم‌اکنون در سراسر دنیا در لندن، تونس، سودان، ترکیه، عربستان سعودی، دبی، بحرین، مصر، عراق و سنگاپور عملیات بانکداری انجام می‌دهد.شیخ‌صالح کمال رییس این بانک از سوی بانک انگلستان به عنوان یک فرد مجاز برای جذب سپرده (licensed deposit taRer) و مجاز به انجام تمامی عملیات بانکداری شناخته شده است. این بانک در آغاز به دنبال همکاری با شرکت‌های بزرگ انگلیسی بود و بعدها شرکت‌های سراسر قاره اروپا و آمریکای شمالی به تبادلات مالی گسترده‌ای پرداخت.سومین بانک بزرگ اسلامی، نظام بانکداری اسلامی بین‌المللی (IBS) لوکزامبورگ است. ۲۵درصد سهام این بانک متعلق به گروه بانک (AL Baraka است و ۱۵درصد سهام آن متعلق به بانک اسلامی کویت (Kvwait financal House) و ۶۰درصد سهام به سایر سرمایه‌گذاران تعلق دارد. بانک اسلامی بین‌المللی (IBI) دانمارک نیز متعلق به این بانک است.این بانک (IBS) یکی از موفق‌ترین موسسات مالی به ویژه در خلیج‌فارس و غرب است. این بانک در چارچوب قوانین دانمارک به فعالیت بانکی می‌پردازد و متاثر از فلسفه اقتصادی غرب است اما بر محور اصول اسلامی حرکت می کند. سرمایه این بانک از ۱۰میلیون دلار به ۱۰۰میلیون دلار در سال ۱۹۸۲ افزایش یافته بین ۳۱دسامبر ۱۹۸۲تا ۳۰ ژوئن ۱۹۸۳ مجموع دارایی آن از ۶/۱۴میلیون دلار به ۸/۴۱میلیون دلار افزایش یافت. دکتر گمال اتیه مدیر عامل این بانک است.بانک IBS در راستای همکاری گسترده‌تری با موسسات مالی اسلامی حرکت می‌کند. این بانک سهامداران بیشتری در بانک کویتی (KFH)، گروه مالی البرکه (AL-Baraka)، موسسه مالی الاوقاف کویت (AWqaf of kvwait) و ابوظبی و بانک اسلامی Tadamun سودان به دست

آورده است.اریک تروله شولتز، مدیر عامل بانک IBS می گوید: بانک‌ها که هنوز در مرحله پایلوت به انجام عملیات بانکی می‌پردازد، در سخت‌ترین شرایط در قاره اروپا خدمات بانکی ارائه می دهد با این حال موفقیت ما درهای بازارهای اروپایی را برای سایر بانک‌های اسلامی خواهد گشود.کویت فایناس هاووس (KFH) بزرگ‌ترین بانک اسلامی کویت و یکی از بانک‌های اسلامی است که در منطقه خاورمیانه بیشترین رشد را داشته است. عملیات بانکی آن در سال ۱۹۷۸ آغاز شد و در سال ۱۹۸۰ به سود خالص ۷/۹میلیون کرون دانمارک دست یافت.سود خالص آن در سال ۱۹۸۱ در حدود ۲۵میلیون کرون دانمارک بود و در سال بعد (۱۹۸۲) سود خالص این بانک به ۹/۴۵میلیون کرون رسید. کاهش نرخ رشد کویت، موج سپرده‌ها و نبود قدرت مانور و تنوع دارایی در بحران‌های مالی و اقتصادی در سال ۱۹۸۳ سود خالص این بانک تا حد ۷/۳۶میلیون کرون دانمارك کاهش یافت.به دلیل برخی مشکلات بانک KFH جذب سپرده جدید را متوقف کرد و دولت کویت با اعطای یک‌سری امتیازات تجاری و مجوز سرمایه‌گذاری در چند پرتفوی، به ویژه در لیزینگ‌ها و سرمایه‌گذاری‌های مشترک با بانک اسلامی مالزی این بانک را مورد حمایت قرار داد.بانک KFH اگر چه در سال ۱۹۸۴ به مازاد عملیاتی در حدود ۵/۹۳میلیون دلار دست یافت، اما هیچ‌گونه سودی بین سهامداران تقسیم نکرد و همه را به حساب ذخیره خود منتقل کرد.بانک توسعه اسلامی (IDB) یکی دیگر از موسسات مالی اسلامی است که در شهر جده عربستان سعودی براساس شریعت اسلامی به فعالیت مالی می‌پردازد.این بانک در اکتبر سال ۱۹۷۵ تاسیس شد.سرمایه اولیه این بانک توسط دولت‌های عربستان سعودی، کویت، بحرین، پاکستان، بنگلادش، ترکیه و اندونزی تامین شده است.این بانک در سال‌های ۸۳-۱۹۸۲ در بین ۳۹کشور عضو با انجام ۳۸۷عملیات بانکی به ارزش ۳۹۱۷میلیارد دلار به سودی نزدیک به ۲۶میلیون دلار دست یافت.دکتر احمد محمودعلی رییس این بانک با اشاره به شرایط اقتصادی جهان معتقد است که بانک توسعه اسلامی به فعالیت با ثبات خود ادامه می‌دهد.در ایران به سال ۱۹۸۵ (۲۱مارس) همزمان با نوروز تمامی عملیات بانک‌ها اسلامی شد.البته این حرکت موجب نشد که سپرده‌گذاران اقدام به خارج ساختن سپرده‌های خود کنند و آمارها نشان می‌دهد که در دو ماه آغاز فعالیت نظام بانکداری اسلامی در ایران حجم حساب‌های بانکی مبتنی بر قوانین اقتصادی اسلامی به میزان ۱۲۰۰میلیون‌دلار رسید. این رقم در طول شش‌ماه به ۵۵۰۰میلیون دلار رسید.بانکداری اسلامی در پاکستاندر سال ۱۹۷۹ ضیاءالحق رییس‌جمهور پاکستان اقتصاددانان، بانک‌ها و رهبران مذهبی را بر آن داشت تا نظام بهره متداول را کنار زده و موسسات مالی اسلامی را جایگزین آن کنند.عقود مشارکتی برای تامین مالی فعالیت‌های اقتصادی مشارکتی در بانکداری اسلامی مورد استفاده قرار گرفته است، عقد مضاربه نیز در نظام بانکداری اسلامی پاکستان به کار گرفته می‌شود. حبیب بانک (Habib Bank) که نسبت به بقیه بانک‌های اسلامی پاکستان از بازده بیشتری برخوردار است، در سال ۱۹۸۲ به سود ۴۴میلیون دلاری دست یافت. این بانک در سال ۱۹۸۱ میلادی ۳۵میلیون دلار سود کسب کرده است. حجم سپرده‌های این بانک در سال ۱۹۸۲ در مقایسه با سال ۱۹۸۱ با ۳۲درصد رشد به رقم ۱۴/۳میلیارد دلار رسید.از ژانویه سال ۱۹۸۵ پرداخت سود به سپرده‌گذاران در پاکستان متوقف شد. اجرای کامل این قانون از اول ژوئیه این سال به موقع اجرا گذارده شد.غلام اسحاق‌خان، وزیر دارایی پاکستان، همه بانک‌های پاکستان از جمله یکی از بانک‌های خارجی را به پیوستن به نظام حساب‌های PLS (حساب تقسیم سود و زیان) فراخواند.در سال ۱۹۸۳ انجمن بین‌المللی بانک‌های اسلامی (IAIB) با شرکت ۱۱شرکت سرمایه گذاری اسلامی و بیمه‌ای تاسیس شد که از جمله اعضای آن می‌توان به بانک همبستگی اسلامی (سودان)، بانک اسلامی فیصل (بحرین)، بانک اسلامی قبرس، بانک اسلامی وین (اتریش)، تعدادی از بانک‌های اسلامی در سنگال، نیجر و باهاما و شرکت‌های سرمایه‌گذاری اسلامی اشاره کرد.استراتژی بانکداری اسلامی در پاکستانبرای رشد بانکداری اسلامی در پاکستان، بانک مرکزی این کشور سه استراتژی را به طور پیگیر در دستور کار خود قرار داده است:۱) تاسیس بانک‌های کاملا اسلامی نوپا با مشارکت بخش‌خصوصی۲) ایجاد بانک‌های تجاری به عنوان مکمل بانک‌های اسلامی۳) ایجاد یک باجه مخصوص عملیات بانکداری اسلامی در تمامی شعب بانک‌های تجاری.در

راستای تاسیس بانک‌های کاملا اسلامی در اول دسامبر سال ۲۰۰۱ بانک مرکزی پاکستان جزئیات و معیارهای تشکیل بانک‌های تجاری اسلامی منطبق با اصول اسلامی در بخش‌خصوصی را منتشر کرد.برای ایجاد بانک‌های تجاری مکمل در چهارم نوامبر سال ۲۰۰۲، قوانین جدیدی به تصویب رسید و بعدها در بخش ۲۳قوانین بانکداری به عنوان اصول پذیرفته شده در نظر گرفته شده است که مهم‌ترین اصل آن این است که عملیات بانکداری باید تماما براساس دستورات اسلام تاکید شده در قرآن و سنت باشد.بر همین مبنا بانک‌های تجاری اجازه یافتند که در کنار عملیات بانکداری اسلامی به فعالیت بپردازند.ایجاد باجه‌های مستقلی در داخل هر یک از بانک‌های تجاری با دستورالعمل‌های قانونی و الزامات مورد نیاز مورد پیگیری قرار گرفت:آمار جدید باجه‌های بانکداری اسلامی در شعب و نام شهرهای محل استقرار آنها در سال مالی آینده معرفی می‌شود.خدمات این باجه‌ها شامل انواع عملیات بانکی و مالی، سپرده گذاری، سرمایه گذاری و غیره است.شیوه جداسازی سرمایه باجه‌های بانکداری اسلامی از سرمایه بانک‌های تجاری نیز در پاکستان مورد توجه قرار گرفته است.زیرساخت‌ها و تهیه ملزومات مانند برنامه‌های آموزشی نیز در این زمینه مورد نظر بوده است.تجربه مشاوران بانکداری اسلامی، حسابداران مربوطه، سیاست‌های حسابداری و مکانیسم محاسبه سود و زیان نیز کاملا در اجرای عملیات بانکداری اسلامی در این کشور رعایت شده است.بخش بانکداری اسلامی در دفاتر سرپرستی و ادارات مرکزی بانک‌ها نیز تاسیس شد.در این بخش‌ها پژوهشگران ویژه شریعت اسلامی و همچنین کمیته ویژه بانکداری اسلامی برای ارائه راهکارهای مختلف در مواقع لزوم به وجود آمد.بانک‌ها باید مطمئن شوند که حساب سپرده‌های بانکداری اسلامی از حساب خود بانک متمایز بوده و آمار معاملات و دارایی‌ها، تعهدات، هزینه‌ها و درآمد باجه‌ها و بخش‌های بانکداری اسلامی و میزان موجودی و ذخیره نقدی آنها به طور شفاف اعلام شود.اصول بانکداری اسلامیبانکداری اسلامی همان اهداف بانکداری متداول دنیا را دنبال می کند با این تفاوت که ادعا می‌شود عملیات بانکداری در این بانک‌ها براساس فقه معاملات اسلامی صورت می گیرد.مهم‌ترین اصل در بانکداری اسلامی تقسیم سود و زیان حاصل از معامله و پرهیز از پرداخت ربا یا همان بهره پول است.عمومی‌ترین مفاهیم مورد استفاده بانکداری اسلامی شامل مضاربه (تقسیم سود)، ودیعه (به امانت گذاردن)، مشارکت (سرمایه گذاری مشترک)، مرابحه (قرارداد مبتنی بر قیمت تمام شده) و اجازه به شرط تملیک (لیزینگ) است.در یک قرارداد رهنی به جای اینکه برای خرید یک کالا، وام در اختیار خریدار قرار بگیرد، بانک‌ها خود اقدام به خرید کالا می کنند و آن را دوباره به خریدار می‌فروشند و وجه آن را به صورت قسطی دریافت می کند.البته در این معامله سودی و یا جریمه‌ای دریافت نمی‌شود.به منظور جلوگیری از هر گونه قصور در این زمینه بانک اقدام به دریافت وثیقه می کند.کالا یا ملک مورد معامله از آغاز به نام خریدار ثبت می‌شود. این کار مرابحه نام دارد.یکی دیگر از مفاهیم در انجام معاملات اسلامی اجاره و اقتنا نام دارد که مشابه لیزینگ مستغلات است.وام بانک‌های اسلامی برای خرید وسائل نقلیه نیز شیوه مشابهی از لیزینگ است که وسیله نقلیه را با قیمتی بالاتر از قیمت معمول به خریدار می‌فروشد اما مالکیت خودرو را تا پایان مدت اقساط وام حفظ می کند.نوعی دیگر از انواع تسهیلات بانک‌های اسلامی پرداخت وام به شرکت‌ها با نرخ بهره شناور است.نرخ بهره شناور به عنوان نرخ بازده ویژه یک شرکت به حساب می‌آید. به علاوه اینکه سود بانک دقیقا برابر با سود خود شرکت خواهد بود.این فرم از مفاهیم خدمات بانکداری اسلامی مشارکت نام دارد که بانک تامین کننده منابع مالی و شرکت پدیده آورنده و مجری پروژه است که در پی یک طرح اقتصادی به سرمایه گذاری مشترک می‌پردازند.بنابراین این سود و زیان نیز به طور مساوی بین آنها تقسیم می‌شود و شرکت نباید در صورت شکست در پروژه هزینه‌ها و زیان را برعهده گیرد.مرکز مشاوره شریعت اسلامیبانک‌ها و موسسات اسلامی که به ارائه خدمات و تولیدات بانکداری اسلامی می‌پردازند. به تاسیس یک کمیته مشاوره بانکداری اسلامی نیازمندند.هدف از تاسیس این کمیته اطمینان از اجرای احکام شریعت اسلامی در قراردادها و معاملات بانکی است.در کشور مالزی یک نمونه از این مراکز با عنوان Bank Negara Malaysia تاسیس شده است.عقود مختلف در بانکداری اسلامیودیعه (Wadiah)در عقد ودیعه بانک به عنوان یک محافظ و معتمد برای سپرده گذاری در نظر گرفته

می‌شود.در بانکداری اسلامی هر شخص می‌تواند پول خود را به صورت ودیعه نزد بانک به امانت بسپارد و هر گاه که خواست می‌تواند آن را بدون کم‌وکاست دریافت کند.به این سپرده سودی تعلق نمی‌گیرد و در مقابل بانک با صلاحدید خود صاحب سپرده براساس میزان استفاده از سپرده هدیه‌ای تقدیم می‌کند.البته پرداخت این هدیه از سوی بانک نیز هیچگاه تضمین نمی‌شود اما بانک تلاش می‌کند برای پاداش دادن به سپرده‌گذار براساس طول یک دوره سپرده‌گذاری هدیه‌ای به وی بدهد.مرابحه Murabahaمرابحه از نظر لغوی به معنی توافق دوطرفه برای سود یک معامله است. مرابحه قراردادی است که براساس آن فروشنده هزینه و سود مورد انتظار خود را اعلام می‌کند.بانکداری اسلامی این نوع قرارداد را به عنوان یکی از تکنیک‌های کاری خود پذیرفته است.به عنوان یک تکنیک مالی مشتری از بانک درخواست می‌کند که یک کالای مشخص را برای وی خریداری کند و بانک با اعلام میزان سود علاوه بر هزینه خرید به مشتری این کار را انجام می‌دهد.مضاربه Muzarabahنمونه‌ای از شراکت در استفاده از منابع مالی است که یک طرف مسوول تامین سرمایه و یک طرف وظیفه انجام کار، تخصص و مدیریت را برعهده می‌گیرد.هرگونه منفعت به دست آمده براساس یک توافق قبلی بین طرفین تقسیم می‌شود در صورتی که هرگونه زیان تنها متوجه تامین‌کننده سرمایه است.در این حالت بابت زیان شرکت و عامل اجرای پروژه خسارتی پرداخت نمی‌شود.در این عقد به وام‌دهنده رب‌المال و به وام‌گیرنده مضاریب می‌گویند. در بانکداری اسلامی تمامی سرمایه توسط بانک پرداخت می‌شود و اجرای تجارت و مدیریت آن برعهده طرف مقابل است.در مضاربه هیچ‌گونه زیانی تقسیم نمی‌شود. بانک در واقع صاحب دارایی است و عامل اجرایی به عنوان کارگر و یا کارگزار وی محسوب می‌شود.تقسیم سود بیشتر همانند عقد مشارکت تقسیم می‌شود.در مضاربه صاحب سرمایه حق مداخله در مدیریت و تجارت را ندارد مسوولیت این مهم برعهده عامل این پروژه است.مهم‌ترین ویژگی مضاربه امکان توافق بر سر تقسیم سود به هر نسبت بین طرفین است. مضاربه می‌تواند به صورت انفرادی و یا گروهی اجرا شود.مشارکت Musharakahمشارکت ارتباطی است که برمبنای یک قرارداد همکاری تجاری دوطرفه، سود و زیان حاصل از انجام کار بین طرفین تقسیم می‌شود.مشارکت یک توافق است که در آن بانک اسلامی سرمایه مورد نیاز را تامین می‌کند که این سرمایه با آورده دیگر طرفین قرارداد و شرکت تجاری ترکیب می‌شود در این قرارداد همه طرفین حق دارند که در مدیریت فعالیت تجاری یا صنعتی مداخله کنند اما نیازی به انجام آن نیست.در این عقد تجاری سود به دست آمده براساس توافق قبلی تقسیم می‌شود اما زیان احتمالی حاصل از کار براساس نسبت آورده سرمایه تقسیم خواهد شد.مشارکت (Partnership Financing)این نوع مشارکت یک توافق کلاسیک است. تمامی طرفین برای تامین مالی یک پروژه بازرگانی، صنعتی، سرمایه‌گذاری و غیره که ریسک موفقیت آن نیز همواره وجود دارد، همکاری می‌کنند.میزان سود حاصل از این پروژه براساس توافقات قبلی بین شرکا تقسیم می‌شود، اما هرگونه زیان احتمالی براساس میزان حق و حقوق مشارکت طرفین تقسیم می‌شود.در این مشارکت یک نفر به تنهایی نمی‌تواند خسارت ناشی از عدم همکاری دیگران را متقبل شود. مدیریت پروژه نیز بر عهده همه، برخی یا حتی یک نفر از اعضا خواهد بود.مشارکت (Joint Venture)این نوع مشارکت به نحوی است که دو طرف سرمایه‌های خود را در یک پروژه روی هم ریخته و در اجرای آن مشارکت می‌کنند و سود و زیان حاصل از کار را به نسبت میزان مشارکت بین یکدیگر تقسیم می‌کنند. در عقد مشارکت طرفین حق مداخله دارند، گرچه می‌توانند از این حق خود چشم بپوشند و از طرف خود یک نفر را مشخص کنند یا این حق را به شریک خود تفویض کنند. در این صورت طبیعی است که بهره بردن از سود و یا بر عهده گرفتن میزان خسارت نیز با توجه به نقش طرفین در پیشبرد پروژه تعریف خواهد شد.مشارکت در کل به دو نوع است. یکی مشارکت دائم (Permanent Musharakah) و دیگری مشارکت تقلیلی (Diminishing Musharakah) که در ذیل توضیح هر یک ارائه شده است.مشارکت دائمدر مشارکت دائم یک بانک اسلامی در یک پروژه مشارکت می‌کند و براساس یک نسبت از پیش تعیین شده از سود بهره‌مند می‌شود. مدت زمان این قرارداد معین نشده و می‌تواند بنا به خواسته طرفین ادامه یابد.

این تکنیک برای تامین مالی پروژه‌های بلندمدت مناسب است. در شرایطی که منابع مالی مورد نیاز پروژه برای یک مدت طولانی تعریف شده و به بهره‌برداری رسیدن آن ممکن است به طول بیانجامد.مشارکت تقلیلیدر این نوع مشارکت سهم آورده شرکت‌کنندگان در پروژه و سهم سود آنها بر پایه یک نسبت از پیش توافق شده تعیین می‌شود. اما در عین حال روشی را فراهم می‌کند که براساس آن سهم آورده بانک در پروژه کاهش می‌یابد و در نهایت این سهم به مالکیت دیگر شرکا در می‌آید.این قرارداد اجازه می‌دهد که به مرور پرداخت بیشتر و بالاتری نسبت به حق واقعی بانک صورت گیرد و بانک به تدریج سود آورده خود را دریافت می‌کند و به علاوه سرمایه اصلی و حقوق مشارکتی بانک کم‌کم کاهش می‌یابد و پس از مدت معینی به صفر می‌رسد و شراکت بانک پایان می‌یابد.شکل عقد مشارکت مالی می‌خواهد توسط بانک‌های اسلامی به منظور انجام تجارت‌های داخلی، واردات و چاپ اوراق اعتباری مورد استفاده قرار گیرد. این قرارداد همچنین می‌تواند در کشاورزی و صنعت به کار گرفته شود.مشارکت در سرمایه‌گذاری مخاطره‌آمیز Musharakah Venture Capitalاین تکنیک مشارکت بین دو طرف در تامین مالی یک پروژه است. سهم سود هر یک از قبل توافقی تعیین می‌شود اما سهم زیان احتمالی بر حسب میزان مشارکت در طرح تعیین می‌شود و مدیریت پروژه بر عهده هر دو طرف است.اجاره (Ijara)معنی تکنیکی اجاره فروش یک حق عمری و رقبی معین در مقابل دریافت پاداشی معین است. عموما برای اجیر کردن و به خدمت گرفتن مورد استفاده قرار می‌گیرد، اجاره همچنین برای در اختیار گرفتن یک زمین در مقابل پرداخت اجاره بهای ثابت به صورت نقدی به کار گرفته می‌شود.مضاربه (Muzarah) حالتی از اجاره است که صاحب زمین با اجاره دادن آن بخشی از محصول به دست آمده را به عوض اجاره دریافت می‌کند. همین روش نیز توسط بانک اسلامی به کار گرفته می‌شود. بانک براساس قراردادی ساختمان، لوازم و امکاناتی مشابه را در ازای یک اجاره بهای توافقی به مشتری اجاره می‌دهد. اجاره‌بها ثابت بوده آنچنانکه بانک مبلغ سرمایه‌گذاری اصلی به علاوه سود آن را کسب خواهد کرد.اجاره (لیزینگ)لیزینگ یکی از شیوه‌های قانونمند کسب درآمد براساس قوانین اسلامی است. در این شیوه یک دارایی واقعی مانند دستگاه، اتومبیل، کشتی و یا یک خانه می‌تواند از سوی موجر به مستاجر برای دوره معین در قبال قیمت معین اجاره داده شود. هزینه و منفعت در این معامله به صور روشن و آشکار در قالب قرارداد اجاره قید می‌شود. از این شیوه بانک‌های بسیاری در کشورهای اسلامی استفاده می‌کنند. بانک توسعه اسلامی (IDB)، بانک اسلامی مالزی و تعدادی از بانک‌های تجاری در پاکستان این شیوه را به‌کار می‌گیرند.براساس قرارداد اجاره یا لیزینگ یک بانک اسلامی یک دارایی را براساس مشخصات و خواسته‌های مشتری خریداری می‌کند و آن را با توافق طرفین ضمن تعیین مدت اجاره و میزان اجاره به مشتری اجاره می‌دهد. مشخصات و طبیعت دارایی مورد اجاره نیز به هنگام تعیین اجاره و زمان اجاره مورد نظر قرار می‌گیرد. در طول مدت لیزینگ مالکیت دارایی در اختیار اجاره‌دهنده (بانک) است. بانک این حق را دارد که این مالکیت را به اجاره‌کننده (مستاجر) انتقال دهد. در پایان مدت اجاره دارایی مجددا به بانک تحویل داده می‌شود.اجاره به شرط تملیک (Lease to Purchase)لیزینگ در معاملات مالی اسلامی از ظرفیت‌های بسیاری برخوردار است و بانک‌های اسلامی شیوه‌های مختلف آن را به مرور تجربه کرده و به کار می‌گیرند. توافق خرید اجاره یکی از این نمونه‌ها است. براساس این توافق که به اجاره به شرط تملیک، فروش اقساطی یا «اجاره و الاقتناء» نیز معروف است، مورد اجاره در پایان دوره لیزینگ به تملک مستاجر در می‌آید و مبالغ پرداختی اقساط به جای اجاره (سود سرمایه) و همچنین اصل سرمایه محسوب شده و در پایان، مالکیت اجاره‌دهنده (بانک) سلب می‌شود.از این روش عمدتا برای خرید منزل و اتومبیل استفاده می‌شود.قرض‌الحسنه (Qard aL hasana)قرض‌الحسنه یک وام با فضیلت است. وام قرض‌الحسنه با شرط اینکه در پایان دوره به هیچ عنوان مبلغی به آن اضافه نشود، پرداخت می‌شود. این وام بدون بهره برای اهداف خیریه یا برطرف کردن نیازهای سرمایه‌گذاری‌های کوتاه‌مدت اعطا می‌شود. قرض گیرنده موظف است که تنها اصل مبلغ وام را بازگرداند. این وام فقط مخصوص افراد نیازمند است و پاداش پرداخت این وام نزد خداوند است.بانک‌های اسلامی در ارائه این وام به

روش‌هـای مختلفی عمل می‌کننـد. برخی از این بانک‌ها وام قرض‌الحسنه را صـرفا برای سـرمایه‌گذاری در خود بانک به متقاضـیان ارائه می‌دهنـد. برخی دیگر به همه مشتریان این وام را پرداخت می‌کننـد. برخی از بانک‌ها این وام را صـرفا به دانشـجویان نیازمند و دیگر بخش‌های اقتصادی ضـعیف جامعه می‌دهند. تولیدکنندگان کوچک، کشاورزان و شـرکت‌هایی که قادر نیستند از منابع دیگر نقدینگی مورد نیاز خود را تامین کنند از متقاضـیان این وام‌ها هسـتند.صـندوق سـرمایه‌گذاری اسلامیصندوق سرمایه‌گذاری اسلامی یکی از بخش‌هـایی است که در نظـام مـالی اسـلامی به سـرعت رشـد کرده است. در سراسـر دنیا تقریبا ۱۰۰صندوق سرمایه‌گذاری اسلامی وجود دارد. جمع کل دارایی‌های مدیریت شده در این صـندوق‌ها نزدیک به ۵میلیارد دلار است که سالانه ۱۲ تا ۱۵درصد نیز رشـد می‌کنـد. نظر بـه علاـقه روزافزون به بانکـداری اسـلامی، تعـداد صـندوق‌های سـرمایه‌گذاری روزبه‌روز بیشـتر می‌شـود. در کشورهای غربی نیز بانکداری اسـلامی علاقه‌مندان زیادی پیدا کرده است.با وجود این موفقیت‌ها، برخی از نیازهای سـرمایه‌گذاران در این بازارها برآورده نشده و تعدادی از این صـندوق‌ها بسته شده است.اغلب این صندوق‌ها دارایی‌های شخصی، دارایی موسسات تعاونی و سرمایه‌گذاری‌های کوچک را مورد هدف قرار داده‌اند که بین ۵۰هزار تا یک‌میلیون دلار را شامل می‌شود.بازارهای هدف برای صـندوق‌های سـرمایه‌گذاری اسـلامی متفـاوت هسـتند. برخی از آنهـا سـرمایه‌های بازارهـای محلی کشور مالزی و برخی دیگر سرمایه‌های کشورهای حاشـیه خلیـج‌فارس را هدف قرار داده‌اند. برخی دیگر به سـرمایه‌های خاورمیانه چشم دوخته‌اند. در عین حال برخی از آنها برای عدم توفیق در دستیابی به بازارهای محلی و موفق نشدن در جذب سـرمایه‌های جوامع اسـلامی مورد شماتت قرار گرفته‌اند.از آغاز به‌کار صندوق‌های سرمایه‌گذاری اسلامی در دهه ۱۹۹۰، شاهد ایجاد شاخص سهام اعتباری به وسیله شاخص بازار اسـلامی داوجـونز و سـری شـاخص جهـانی اسـلامی FTSE بـوده‌ایم.وب‌سـایت failaka.com شـرح فعـالیت صـندوق‌های سرمایه‌گذاری اسـلامی و فهرستی از این صـندوق‌ها را در سراسـر جهان ارائه کرده است.فلسفه بانکداری اسلامیشریعت اسلامی تنها ربا (بهره) را حرام اعلام کرد، اما سایر درآمـدهای سـرمایه را ممنوع نکرده است. به عبارت دیگر هر گونه پیش‌شـرط برای انتفاع از اصـل سـرمایه و بـدهی ممنوع اعلام شـده است. براساس اصول اسـلامی شـیوه اجرایی و به‌کارگیری سـرمایه در یک پروژه و موارد ایجـاد شـغل از اهمیت ویژه برخوردار است.بـا الهـام از آیه ۲۷۵ سـوره دوم قرآن کریم، سـوره بقره ممنوعیت کـار و درآمـد بـدون ریسـک موجب می‌شود که فعالیت‌های مالی در اسـلام دارایی‌های واقعی با ارزش افزوده همراه باشـد.بانکـداری اسـلامی بر تقسیم ریسک، دادوسـتد فیزیکی کالا، درگیری مسـتقیم با تجارت و کار، اجاره و قراردادهای ساختمانی با استفاده از عقود مختلف شرعی اسـتوار است، همچنین بانکـداری اسـلامی با مـدیریت دارایی به منظور افزایش درآمـد عمومی است. تقسـیم ریسک و مـدیریت آن برای دستیابی به حاکمیت مشارکت و همکاری در انجام پروژه‌ها یکی از اهداف بانکداری اسـلامی است.سود در اسـلام پاداش نام دارد و فعالیت‌هـای مبتنی بر تقسیم ریسـک و اسـتفاده از منابع برای بالابردن ارزش سـرمایه مجاز شـمرده شـده است.معاملات مالی مجاز از سوی شـریعت اسـلامی بایـد مبتنی بر ارائه کالا، خدمات و منافع باشد. این سـیاست برای برخورد و تعامل بهتر سـیاست‌های پولی و مـالی و ایجـاد نظم بیشتر مورد توجه قرار دارد.به‌علاـوه اسـلام اجاره دارایی و حق عمری و رقبی و دریافت اجاره‌بها را مجاز دانسته است.منابع: Islamic- finance.netIslamic- Banking.com

درآمدی بر قرارداد استصناع

«استصـناع» از ریشه صَنَعَ و مصدر باب اسـتفعال در ثلاثی مزید و به معنای طلب ساخت یا تولید است. بیشتر فقهای اهل سـنت عقد استصناع را یکی از اقسام عقد سلف می دانند و لذا آن را در چارچوب عقد سلف تعریف می کنند.

بعضـی نیز ازجمله فقهای شیعه استصـناع را مادامی که پرداخت ثمن ناظر به آینده نباشد یکی از صور عقد بیع می دانند و آن را در حقیقت دسـتوری از ناحیه خریـدار به فروشـنده برای ساختن کالایی در آینـده معین و با اوصاف مشـخص تلقی می کنند. اما فقهای

مکتب حنفی آن را قراردادی (عقـدی) مسـتقل می داننـد و تعـاریف متنـوعی برای آن ارائه داده انـدکه بعضـی بـه شـرح زیر است:«استصـناع قراردادی است با تولیـد کننده برای ساختن چیزی» که در آن خریدار «مُستَصنِع» ، فروشـنده یا تولید کننده « صَنیع» وکالای ساخته شده « مصنوع » نامیده می شوند یا توافقی است بین تولید کننده (به عنوان فروشنده) وخریدار برای فروش کالایی که به هنگام انعقاد قرارداد وجود ندارد و به سفارش خریدار با اوصاف معین در آینده ساخته و تحویل می شود.نکته مهم در استصناع و وجه تمـایز آن بـا عقود مشـابه موجـل بودن ثمن آن است.استصـناع عقـدی است لازم یعنی طرفین عقـد نمی تواننـد بـدون رضایت یکدیگر به طور یکجانبه آن را فسخ کنند. در قرارداد استصـناع نمی توان شرطی مبنی بر عدم مسوولیت فروشنده در قبال عدم تحقق شرایطی که برای کالاـی موضوع قرارداد(مصنوع) شـمرده می شود، درج نمود. بانـک ملی «الشـارقه» در شـارجه، افراد و گروههای دخیـل در عقـد استصـناع را شامـل مشتری ، بانـک ، پیمانکـار و مهنـدس مشـاور معرفی می کنـد.بانـک به دو شـیوه می توانـد عقد استصـناع را به کـار گیرد:· بانـک مجاز است که مطابق عقـد استصـناع کالایی را بخرد و آن راطی اقساط و یا پرداخت موجل به خریدار بفروشد. به این شـیوه اصطلاحا عقد استصناع فروش گفته می شود.· همچنین بانک می تواند به عنوان فروشنده کالایی با اوصاف و شـرایط معلوم با خریدار وارد عقد استصـناع شده و سـپس در مقام خریدار و به موجب یک عقد استصـناع موازی با تولید کننده کالای موصوف قرارداد استصـناع امضا نماید. به این شیوه اصطلاحا عقد استصناع موازیگفته می شود پرداخت ثمن معامله در هر دو قرارداد می توانـد نقـد و یا موجل و یا در قالب اقساط باشد.مراحل عملی عقد استصـناع فروش و عقد استصـناع موازی۱. عقد استصـناع فروش· خریـدار: تقاضایش را برای خرید کالایی با مشـخصات کامل و قیمت معلوم در چارچوب عقد استصـناع تسـلیم بانـک می کنـد. زمانبنـدی پرداخت قیمت چه به صورت نقـدی و چه موجـل بر اسـاس توافق انجـام می گیرد· بانـک : معمولا حساب می کنـد که در عمل چه مبلغی را درعقـد موازی پرداخت می کند باضافه سود منطقی.· بانک : خود را متعهد به تولید و تحویـل کالاـ در زمـان معین و بـا اوصـاف مشـخص می کند۲. عقـد استصـناع موازی· بانـک : تولیـد کالاـ را مطابق اوصاف و شرایطی که تعهـد کرده بود به تولیـد کننـده سـفارش می دهـد و دربـاره قیمت و موعـد تحویـل کالا با او به توافق می رسـد.· فروشـنده(تولیـد کننـده): خود را متعهـد به تولیـد کالا با اوصاف معین و تحویل آن در موعـد مقرر می کنـد.۳ . تحویل و پـذیرش کالا· فروشـنده(تولید کننده): کالای تولید شده را یا مستقیما تحویل بانک می دهد و یا به مرجعی که بانک در قرارداد محلش را تعیین نموده است تحویل می دهـد.· بانک : کالای تولید شده را یا خود مستقیما به خریدار تحویل می دهد و یا شـخص ثالثی را به این کار می گمارد. خریدار حق دارد اطمینان حاصل نماید که کالا حائز اوصافی که در قرارداد ذکر شده هست یا خیروجه تمایز قرارداد استصـناع با سایر عقودبا عقـد اجاره :اجیر در قرارداد موظف به ارائه مصالـح و لوازم تولیـد نیست در حالی که در استصـناع تولید کننده ملزم به تهیه مصالح و مواد اولیه تولید است.با فروش اقساطی :در فروش اقساطی کالای موضوع قرارداد موجود است در صورتی که در استصـناع کالای مورد نظر در آینـده ساخته می شود.همچنین قیمت در فروش اقساطی به هنگام انعقاد قرارداد بایستی برای طرفین قطعی و معین باشـد در حـالی که در استصـناع می توان بـا احتسـاب هزینه های پروژه به عنوان بخشـی از قیمت معامله ، قیمت را در ختم قرارداد تعیین کرد.با سـلف :موضوع عقـد سـلف می توانـد هر نوع کالایی باشـد اعم از این که نیاز به ساخته شدن داشـته باشـد یا خیردر حالی که موضوع قرارداد استصـناع ساخت کالایی در آینده است . ثمن در سـلف باید به طور کامل پرداخت شود و تاریخ تحویل آن هم معلوم و معین باشد در حالی که در استصناع ثمن به اشکال مختلف قابل پرداخت است و حتی می تواند تاریخ تحویل کالا در قرارداد ذکر نشود.با جعاله :جعاله عقدی است جایز و ناظر به ارائه خدمت در حالی که استصناع عقدی لازم و ناظر به فروش کالا است.از نقطه نظر ریسک نقـدینگی، ریسک نقدینگی در مورد این عقد مشابه عقد " سـلف" است البته با ابعادی کوچکتر چراکه بانک مجازاست وجوه را درقالب اقساط یا حتی با موکول کردن کل مبلغ به آینـده به منظور حفظ دارائیهای نقدش فراهم کنـد. حـال آنکه در عقـد سـلف لازم است کل مبلغ پیشاپیش پرداخت شود.ریسک نقـدینگی ثانویه که برخاسـته از ریسـک

اعتباری می باشد در مورد استصناع مشابه عقد سلف است با دوتفاوت :الف) برعکس عقد سلف، یک قرارداد استصناع می تواند قبل از اینکه تولید کننده تولیدش را شروع کند، به طوریکجانبه فسخ شود. لذا اینگونه قرارداد با تعریف ، بررسی و ا ثبات این اتفاق درگیراست. این شاخص بسته به چگونگی تعریف «شروع تولید» ، سهولت اثبات آن توسط شخص ثالثی نظیر دادگاه و اینکه چه سهمی از کل مبلغ قرارداد توسط بانک پیش پرداخت شده است ؛ می تواند منجر به ریسک نقدینگی بیشتر و یا کمتر از عقد سلف شود.ب) زمان تحویل قطعی از لوازم قرارداد استصناع نیست . هرچند در تجربه فعلی، به عنوان یک « قرارداد باز»[۱]تعریف نشده است، با این وجود یافتن یک مورد نقض کار دشواری است.ریسک نقدینگی ثانویه ،مشابه عقد سلف است .تنها تفاوت موجود در این است که بعضی فقها در قیاس با قراردادهای اجاره ،جریمه بابت تاخیر در تحویل را جایز دانسته اند. این موضوع می تواند انگیزه های قویتری برای تحویل به موقع برانگیزد و در نتیجه در مقایسه با قرارداد سلف احتمال و مدتی که قرارداد استصناع بعد از یک نکول در معرض ریسک نقدینگی قرار میگیرد را کاهش دهد .

قراردادهایی با ماهیت ۲] BOT])ساخت،راه اندازی و انتقال) در چارچوب قراردادهای استصناع طبقه بندی می شوند. برای مثال، دولت ممکن است به موجب قراردادی با یک سازنده ، خدمات او را از محل جمع آوری عوارض و یا محصولات جانبی تولیدش برای مدت معینی جبران کند. قرارداد استصناع دامنه وسیعی از کاربردهای گوناگون برای تامین مالی نیازهای عمومی و حیاتی جامعه اسلامی و توسعه اقتصادی پیش روی بانکهای اسلامی قرار می دهد.بانک توسعه اسلامی (IDB) قرارداد استصناع را با هدف رشد توان تولید در کشورهای عضو به ویژه تولیدکالاهای سرمایه ای که در بخش های صنعت، کشاورزی و امور زیربنایی مورد استفاده قرار می گیرند، در مقیاس وسیعی به کار گرفته است. این شیوه از تامین مالی برای پروژه های بلندمدت بازرگانی

(۳](LTTF] به منظور رشد تجارت میان کشورهای عضو نیز استفاده می شود.به موجب قواعد فقه جعفری، بیع کلی که در آن ثمن و مبیع هر دو ناظر به آینده باشند باطل و مصداق معامله «کالی به کالی» است. لذا عقد استصناع وقتی که ثمن در آن موجل باشد مشتبه به بطلان است. بعضی از حقوقدانان ایرانی ماده ۱۰ قانون مدنی که به موجب آن همه قراردادها درست هستند مگر خلاف صریح قانون باشند را رافع شبهه فوق می دانند . البته این ماده صحت قراردادها را مشروط به مطابقت با قانون می داند قانونی که ماخوذ از قواعد فقهی اسلام است . براین اساس این ماده قانونی بیش از آن که رافع شبهه باشد مشدد آن است.منابع ۱. http://www.isdb.org/english_docs/idb_home/MFIstMod_Home.htm۲. Al Baraka Islamic Bank - Products.htm۳. مینا جزایری ، « عقد استصناع و استفاده ازآن در نظام بانکی کشور»، بانک و اقتصاد، شماره ۵۲۴. سلمان سیدعلی ، « روشهای تامین مالی اسلامی و ریسک نقدینگی » ترجمه سعید کیقبادی ، ارائه شده در کنفرانس ،بانک و کشاورزی، سال دوم شماره ششم، زمستان ۱۳۸۳ * http://kayghobadi.blogfa.com/

مبانی فقهی و حقوقی بانکداری اسلامی

حجه الاسلام و المسلمین مهدی هادوی تهرانی

پیش درآمد اسلام در حوزه اقتصاد، افزون برفلسفه خاص خود، از مکتب و نظام اقتصادی ویژه ای نیز برخوردار است. مکتب اقتصادی اسلام اهداف و مبانی اسلام را در زمینه اقتصاد تبیین می کند و نظام اقتصادی اسلام نهادهای جهان شمولی را در اقتصاد معرفی می کند که براساس آن مبانی میتواند جامعه را به اهداف مزبور برساند. نهادهای جهان شمول وابسته به موقعیت و شرایط خاص نیستند و در هر موقعیتی به شکلی امکان تحقق دارند. مطالعه فقهی بانکداری اسلامی مبتنی بر بازشناسی ویژگیهای آن براساس قانون عملیات بانکی بدون ربا است . تا آشکار شود آیا بانک به تفسیری که در این قانون آمده ، نهادی دولتی است که در نظام اقتصادی اسلام ضرورتاً باید توسط دولت اداره شود؟ یا یک نهاد غیر دولتی است که دولت و غیر دولت می توانند به تاسیس

آن اقدام کنند؟ پس از بررسی فقهی بانکداری باید به قوانین کشور، و در راس آنها، قانون اساسی مراجعه کرد تا جایگاه حقوقی بانکداری را به لحاظ دولتی بودن یا نبودن مورد مطالعه قرارداد. در مطالعه فقهی آنچه اسلام به گونه جهان شمول عرضه کرده و در هر شرایط و موقعیتی به شکلی تحقق می یابد، آشکار می گردد. ولی دربررسی حقوقی آنچه قانون گذار با توجه به قوانین جهان شمول اسلامی و شرایط و موقعیت کشور وضع کرده است، بازشناسی و تبیین می شود. بانک چیست ؟ بانک نوعی واسطه مالی است که در اقتصاد سرمایه داری آن را به اقسام سه گانه : بانک های سپرده، بانک های معاملات و دستگاه های اعتباری متخصص تقسیم می کنند. در قانون عملیات بانکی بدون ربا، از بانک تعریف مشخصی عرضه نمی شود. ولی با توجه به وظایف نظام بانکی و احکام بانک ها در این قانون می توان تصویری از هویت آن عرضه کرد.براساس ماده سوم قانون عملیات بانکی بدون ربا، بانک ها برای تجهیز منابع می توانند به قبول سپرده مبادرت نمایند و این سپرده ها به دو عنوان کلی تقسیم می شود :۱- سپرده های قرض الحسنه۲- سپرده های سرمایه گذاری مدت داربراساس این نکته ، بانک در این قانون یک «بانک سپرده» یعنی موسسه ای مالی است که از مشتریان خود سپرده دریافت می دارد. از سوی دیگر، چون قرض الحسنه رکن اصلی «نهاد بنگاه های کمک معوض» در نظام اقتصادی اسلامی محسوب می شود و بانک براساس ماده چهارده این قانون موظف است بخشی از منابع خود را از طریق قرض الحسنه به متقاضیان اختصاص دهد، بانک از این جهت یک «بنگاه کمک معوض» خواهد بود. تبصره ماده سوم این قانون بانک را نسبت به سپرده های سرمایه گذاری مدت دار به عنوان وکیل در عقود اسلامی معرفی می کند. پذیرش وکالت بانک تاکیدی بر «واسطه مالی» بودن آن است. با این وصف، در سپرده های سرمایه گذاری مدت دار، بانک مالک سپرده نیست، بلکه وکیل سپرده گذار در انجام معاملات در قالب عقود اسلامی است. از سوی دیگر، این تبصره همراه با مواد مربوطه به فصل سوم این قانون (ماده هفت تا هفده) که به تسهیلات اعطایی بانک ها مرتبط می باشد، بانک در این قانون در زمره «بانکهای معاملات» قرار می دهد. بانک معاملات در بنگاه های صنعتی و بازرگانی مشارکت می نماید. بانک، یک نهاد غیر دولتی آنچه از مجموع ویژگی های بانک در لابلای قانون عملیات بانکی بدون ربا به دست می آید، بیانگر این واقعیت است که بانک، از یک سو، نهادی وابسته به موقعیت می باشد که از اختلاط نهادها و مفاهیم مختلف جهان شمول شکل گرفته است. از سوی دیگر، نهادی غیر دولتی است. یعنی وظایف آن به گونه ای نیست که از دیدگاه اسلام منحصراً در حیطه مسئولیت های دولت قرار گیرد. بلکه به گونه ای است که اشخاص حقیقی یا حقوقی، به صورت فردی و جمعی، چه دولتی و چه خصوصی، می توانند به آن بپردازند. بانک در قانون اساسی قانون اساسی جمهوری اسلامی بعنوان بالاترین منبع قانونی در کشور، از دو گونه قوانین تشکیل شده است :الف – قوانینی که از متن اسلام به دست می آیند و به موقعیت وابستگی ندارند. اصولی مانند اصل سوم ، چهارم و پنجم از این قبیل می باشند.ب –قوانینی که به موقعیت خاص ایران در روزگار معاصر نظر دارند و با توجه به شرایط اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی ایران تدوین شده اند . اصل چهل وچهارم از این قبیل است.دراین اصل پس از تقسیم نظام اقتصادی جمهوری اسلامی به سه بخش : دولتی، تعاونی و خصوصی ، بانکداری را در زمره بخش دولتی معرفی می کند. با این وصف، هر چند براساس تصویر بانک در متن قانون عملیات بانکی بدون ربا، از دیدگاه معیارهای اولی فقه اسلامی این نهاد می تواند بخش خصوصی، تعاونی یا دولتی اداره شود، ولی قانون اساسی به عنوان یک حکم موقعیتی آن را در اختیار دولت قرار می دهد. معیارهای مشروعیت این قانون اقتضا می کند مادامی که تغییری در آن رخ نداده تمام آحاد جامعه و دستگاه های دولتی به آن پای بند باشند. البته اگر شرایط تغییر کند و مصالح مقتضی این قانون تبدل یابد، بر اساس آنچه در اصل صد و هفتاد و هفتم قانون اساسی جمهوری اسلامی آمده است، امکان تغییر قانون خواهد بود. بانک غیردولتی در ماده نود و هشت قانون برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۷/۱/۱۳۷۹ مجلس شورای اسلامی اجازه تأسیس بانک توسط بخش غیر دولتی، به اشخاص حقیقی و حقوقی داخلی داده شده است. در این ماده آمده است" : به منظور افزایش شرایط رقابتی در بازارهای مالی و تشویق پس انداز و سرمایه

گـذاری و ایجـاد زمینه رشـد و توسـعه اقتصادی کشور و جلوگیری از ضـرر و زیان جامعه با توجه به ذیل اصل چهل و چهارم قانون اساسـی و در چارچوب ضوابط، قلمرو و شـرایط تعیین شده در زیر اجازه تأسیس بانک توسط بخش غیر دولتی به اشخاص حقیقی و حقوقی داخلی داده می شود ".ذیل اصل چهل و چهارم قانون اساسی که در متن این ماده بعنوان مستند بیان گردیده عبارت است از ": مالکیت در این سه بخش تا جایی که با اصول دیگر این فصل مطابق باشد و از محدوده قوانین اسـلام خارج نشود و موجب رشـد و توسـعه اقتصـادی کشور گردد و مـایه زیـان جـامعه نشود. مورد حمـایت قانون جمهوری اسـلامی است. تفصـیل ضوابط و قلمرو و شرایط هر سه بخش را قانون معین می کند".یعنی حمایت قانون از مالکیت دولتی ، تعاونی و خصوصی مشروط به چهار شرط است :الف– با اصول دیگر فصل چهارم قانون اساسـی که در مورد اقتصاد و امور مالی است سازگار باشـد.ب– از محدودهء قوانین اسـلام خارج نباشد.ج –موجب رشد و توسـعه اقتصادی کشور گردد.د– مایهء زیان جامعه نشود.ظاهراً مجلس شورای اسـلامی در شرایطی فعلی جلوگیری از تأسـیس بانک غیر دولتی را مانع رشد و توسـعه اقتصادی کشور و موجب ضرر و زیان جامعه تشخیص داده است. از این رو، بـا توجه به ذیـل این اصـل اقـدام به تصویب این قـانون نموده است. تشـخیص صـحت و سـقم این امر به لحـاظ اقتصـادی برعهده کارشـناسان اقتصادی است. ولی از نظر حقوقی این تحدید مالکیت دولتی، با استناد به ذیل اصل چهل و چهار قانون اساسی، بلااشـکال است. شـرایط بانـک غیر دولتی مـاده نود و هشت قـانون برنامه سوم شـرایط تأسـیس بانک توسط بخش غیر دولتی را این گونه بیان می کند :الف – سیاست گذاری پولی، اعتباری و ارزی، چاپ اسکناس، ضرب سکه، حفظ ذخیره ارزی، نظارت بر بانک ها و صـدور مجوز فعالیت بانکی در قلمرو وظایف دولت بوده و جهت اعمال حاکمیت همچنان در اختیار دولت باقی می ماند.ب— ضوابط مربوط به نحوه فعالیت بانک ها از قبیل رعایت نسـبت های مالی تعیین شده جهت داشـتن ساختار مالی سالم و نوع قراردادها و عقود و فعـالیت های بانک طبق قوانین پولی و بانکی کشور مصوب ۱۳۵۱ و قانون عملیات بانکی بدون ربا خواهد بود.ج – دولت می توانـد به افراد حقیقی و حقوقی داخلی درصورت دارا بودن شـرایط زیر مجوز فعالیت اعطاء نماید :۱– داشتن تجربه لازم در این کار ۲– از نظر مالی تامین سـرمایه لازم و انجام کار را داشته باشد. ۳– عدم داشتن هرگونه سوء پیشینه اعم از مالی واخلاقی براساس این شـرایط بانـک غیر دولتی در چـارچوب قانون پولی و بانکی کشور مصوب ۱۳۵۱ و قانون عملیات بانکی بـدون ربا می توانـد به فعـالیت بپردازد و نظـارت بر تحقق این امور در قلمرو وظـایف دولتی است. فرصت هـا و تهدیـدات مـانع حقوقی بانک غیر دولتی یا تصـویب قـانون برنـامه سوم برداشـته شـد و در فقه هم مـانعی برای آن وجود نـداشت. بـا این وصف، برحضور بخش غیر دولـتی در بانکداری کشور فراهم شده که می تواند در شکوفایی اقتصاد ملی نقش موثری داشته باشد. ولی پرسش ها ونگرانی هایی نیز وجود دارد :الف – آیـا در شـرایط فعلی اقتصـادی کشور که در بخش صـنعت و کشـاورزی، مـا بـا مشـکلات فراوان مواجه هستیم و بیشتر سرمـایه هـا به سوی تجـارت سوق پیـدا می کنـد، وجود بانـک های غیر دولتی که در پی افزایش سود خود هسـتند، به بهبود اوضاع کمـک می کنـد یـا وضـعیت را به سوی بحران بیشتر و گسترش دلاـلی و واسـطه گری سوق می دهـد؟ب – با توجه به ناکامی های موجود در اجرای درست قانون عملیات بانکی بـدون ربا توسط بانک های دولتی که باعث گسترش مبادلات ربوی در سـطح کشور شـده است، آیـا می توان امیـدوار بود بانک های غیر دولتی در اجرای این قانون موفق تر از بانکهای دولتی باشـند و فضای معاملات ربوی را در کشور تشدید ننمایند؟ج – آیا اصـلاحات موضـعی در اقتصاد کشور از قبیل تأسـیس بانک غیر دولتی به بهبود وضـعیت پیچیـده و پر مشـکل فعلی کمـک می کنـد، یـا به دلیل ناهماهنگی شـرایط را وخیم تر از پیش می سازد؟ آیا بهتر نیست به جای این گـونه اصـــلاحات در جســـتجوی طراحی یـــک مجمـــوعه هماهنـــگ و کارآمـــد از تغییرات برای حـــل مشـــکلات فعلی بود؟*http://www.banksepah.ir/default.aspx?tabid=۳۹۸

بانکداری سوئیس

(نمایی از بانکداری سوئیس) استاد علی زینعلی ۱-۱. ملاحظات اقتصادی:واحد پول آن فرانک سوئیس (SFr) معادل ۱۰۰ راپن یا ۱۰۰ سانتیم است که هر ۱.۲۵ فرانک معادل ۱ دلار است. میزان تولید ناخالص ملی در سال ۱۹۷۸ حدود ۹/۵۹ میلیارد دلاربوده (درآمد سرانه ۴۳۹ ۹ دلار) که ۴۷ ٪ آن از صنایع، ۷٪ ازکشاورزی و ۴۶ ٪ از تجارت و خدمات بدست می آید. نرخ سالانه رشدتولیدناخالص ملی حدود ۱/۰٪ است.درآمدبودجه ملی درسال۱۹۷۹درحدود۲/۸میلیارددلاروهزینه های آن معادل۶/۹ میلیارددلار بوده است.واردات سوئیس درسال۲۰۰۵حدود۴/۱۳۲میلیارد فرانک بوده ، سوئیس هیچگونه منابع طبیعی نداشته و اقتصادش به میزان زیادی به دیگرکشورها وابسته است.طبق آمار سال ۲۰۰۶ ، ۵۹.۵٪ صادرات به کشورهای اتحادیه اروپا و ۸۱.۱٪ واردات نیز ازهمین کشوررها صورت گرفته است.(http://http://www.farsi.chکشور سوئیس دارای یکی از بالاترین میزان در آمد سرانه در جهان (بالغ بر ۶۰ هزار فرانك) میباشد. دولت این کشور سالیانه حدود ۴ میلیارد دلار را به منظور پرداخت حق بیمه بیکاری هزینه می کند. بطور کلی اقتصاد سوئیس بر مبنای فعالیت های متنوع صنعتی، تجاری و سیستم اقتصاد بازار آزاد استوار است. منابع اقتصادی این کشور، صنعت، کشاورزی، توریسم، بانکداری و بیمه میباشد.۲-۱. اعتماد، بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه هر بانك: از دیدگاه کارشناسی بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه هر بانک در حدود میزان اعتمادی است که جامعه نسبت به بانک دارد. http://http://www.ahlebeyt.chدرخشش جهانی بانک‌های جهانی کشور کوچک سوئیس در اروپا شاهد گویایی برای اثبات این مدعا است.آنچه که در یک قرن گذشته بیش از همه به سوئیسی‌ها ثروت و عزت و اعتبار بخشیده است، همان اعتماد خدشه ناپذیری است که بانک‌های سوئیس به عنوان امین ثروت و سپرده‌های نقدی میلیون‌ها شخص حقیقی و حقوقی از ملیت‌ها و کشورهای مختلف به دست آورده‌اند.تا جایی که حتی وقوع دو جنگ ویرانگر جهانی که منشاء آغاز هر دوی آنها کشور آلمان در همسایگی سوئیس بود، نه خللی در سیاست بی‌طرفی سوئیسی‌ها ایجاد کرد و نه لطمه‌ای به اعتبار و حس اعتماد عمومی نسبت به بانکهای این کشور وارد ساخت.بانک‌های سوئیس سرمایه بزرگ جلب اعتماد عمومی را از برکت داشتن مدیران بزرگ و هوشمند و شجاع و حمایت همه جانبه و خلل‌ناپذیر دولت‌های خود کسب کرده‌اند، حمایتی که با رفتن یك دولت و آمدن دولتی دیگر کمترین وقفه و تغییری در آن ایجاد نشده، به طوری که می‌توان گفت سوئیسی‌ها طی یک قرن گذشته حساب بانك و بانکداری خود را از تمامی جذر و مدهای سیاسی و جابه‌جایی قدرت در دولت‌های خود جدا کرده‌اند که یکی از وجوه بارز این رویکرد استراتژیک در نظام بانکی سوئیس را باید در استقلال بانک مرکزی آن کشور جستجو کنیم گرچه مقایسه میان کم و کیف بانکداری ما و بانکداری سوئیس به قول معروف یک قیاس مع‌الفارق است، اما اگر موفقیت‌های نسبی را که به‌رغم وجود انواع چالش‌ها و مشکل‌آفرینی‌ها در چند سال اخیر نصیب بانک‌های خصوصی ما شده، مدنظر قرار دهیم، رگه‌هایی از بروز گسترش حس اعتماد نسبت به این بانک‌ها را می‌توانیم مشاهده کنیم .اگر در این ارتباط صرفا به بانک‌های خصوصی پرداخته می‌شود به دلیل آن است که بانک‌های دولتی به خاطر برخورداری از مزیت تحت‌الحمایتی دولت و استفاده از بودجه عمومی و از همه مهم‌تر به خاطر عدم التزام آنها به پاسخگویی به سهامداران که کسی جز دولت نیست، حتی در بهترین شرایط جذب منابع نمی‌توانند معیاری برای سنجش میزان اعتماد عمومی نسبت به آنها قرار گیرند.اما این شرایط در خصوص چند بانک خصوصی ما که در یک محیط کسب و کار نامساعد و محروم از هرگونه حمایت‌های مادی و معنوی دولتی، باید در عین تلاش برای جذب منابع شدیدا نگران پاسخگویی به انتظارات سهامداران و سپرده‌گذاران و تامین منافع آنها باشند، کاملا متفاوت است و به جرات می‌توان گفت دوام و بقای بانک‌های خصوصی نوپای ما در این چند ساله در درجه اول حاصل حس اعتمادی بوده که این بانک‌ها نسبت به خود در جامعه و در درون مشتریانشان کسب کرده انند. بارزترین نشانه‌های این اعتماد عمومی را می‌توانیم در تداوم فعالیت بدون توقف و با نشاط یکی از بزرگ‌ترین و موفق‌ترین بانک‌های خصوصی کشور یعنی بانك پارسیان بعد از واقعه ناگهانی و کاملاـ غیرمنتظره برکناری همزمان مدیرعامل و رییس هیات‌مدیره این بانک جست‌وجو کنیم، واقعه‌ای که برای یک بانک

خصوصـی جوان حکم یـک زمین لرزه هشت ریشتری را داشت، امـا مقاومتی که بانک پارسـیان در برابر آن زمین‌لرزه از خود نشان داد و کاملا سالم و سـرپا باقی ماند، حکایت از دو واقعیت داشت. یکی همان حس اعتمادی بود که این بانک در کل جامعه نسبت به خـود و عملکرد خـود به دست آورده بـود و دیگری فرهنـگ مـدیریتی حـاکم بر این بانـک بوده که آن را از اتکـا به فرد و افراد خـارج کرده و قـائم به ذات بـار آورده است و این شـیوه مـدیریتی است که ما امروز مشابه آن را به نـدرت در سازمان‌های دولتی و بنگاه های اقتصادی بخش‌خصوصـی خود مشاهده می کنیم. مدیران باید نکاتی را مورد توجه داشـته باشـند: یکی از مهم‌ترین آنها ضرورت رصـد کردن دائمی شواهـد و قرائنی است که در افق‌های دوردست خبر از وقوع حوادث سـهمگین را می‌دهند و پیشدستی خردمندانه بر آن حوادث یکی از بزرگ‌ترین نیازهای مدیریتی به خصوص برای مدیرانی است که می‌خواهند در محیط های آکنده از چالش‌هـای سیاســی برای بنگاه‌هـای اقتصــادی تحـت مــدیریت خـود افتخـارات و موفقیت‌هـای بزرگ کسـب کننــد.(http://http://bankna.ir/۲۵۳-fa.htmlکشور سوئیس اعتبار تاریخی برای سـری بودن نظام بانکی در کشورش دارد، قوانین حـاکم در این کشور به بانـک هـا این اجـازه را می دهـد که از دادن هر گونه اطلاعات در مورد مشتریان صاحب نام خود نیز امتناع ورزند، مگر در شـرایط بسـیار اسـتثنائی، از قبیل مواردی که آن مشتری خاص درگیر قاچاق مواد مخدر شده باشد. کشور سوئیس با دردست داشتن حدود ۳۵ درصـد از سـرمایه هـای خصوصـی و حقوقی در جهان که رقمی معادل سه تریلیون فرانک سوئیس است، گرداننـده بخش اعظم سیسـتم مالی بین المللی است.از آنجائیکه بیش از ۲۰۰ سـال است که جنگ وارد مرزهای این کشور نشـده – حـتی جنـگ هـای جهـانی اول و دوم – طبیعتـا چـه از نظر اقتصـادی و چه سیاسـی، این کشـور مکـانی امن به شـمار می رود.فرانک سوئیس نیز با پشـتوانه ای در حـدود ۴۰ درصد اندوخته های طلا، با نرخ تورم صـفر، از مهمترین و معتبرترین واحدهای پول دنیاست .کشور سوئیس حـدود ۴۰۰ بانـک دارد، از دو بانـک بسـیار بزرگ گرفته تـا بانـک های کوچک که تنها در خـدمت چنـد مشتری خاص یا یک انجمن است. تعـدادی از این بانک ها دفاتر یا نماینـدگی هایی در کشورهای خارجی نیز دارنـد. دو بانک بزرگ این کشور UBS و Credit Suisse نام دارنـد که با اسـتفاده از یک شـبکه گسترده در سوئیس و اکثر مراکز بین المللی، بیش از ۵۰ درصـد سپرده های بانکی سوئیس را در اختیار دارنـد. بانک های سوئیس در ارائه برنامه و طرح های خاص به منظور مـدیریت مالی مشتریـان خصوصـی اش، حسن سـابقه تـاریخی و اعتبـار جهانی داردhttp://http://www.farya.comلوئیس در صـفحه اول کتابش می گوید من اصـلاً وارد بحث توسـعه و تعریف توسعه نمی شوم . کتاب من درباره بازده فعالیت در ساعت کار است . حالا هر کس می خواهد هر اسـمی روی آن بگذارد ، بنابراین از دید ایشان در حقیقت بحث توسـعه اساساً مسأله بازدهی و بهره وری در ساعات کار است . ما در دنیای مدرن به دلایل متعددی ظرفیت تولیدمان به شدت بالا می رود. البته برخی از کشورها به این ظرفیت دست پیدا می کنند و قادرند این پتانسیل را به عمل تبدیل کنند و بسیاری از کشورها توانایی ندارند تا این پتانسیل را به عمل تبدیل کنند توسـعه یافته اند و از ظرفیت دوران تاریخی شان نهایت اسـتفاده را کرده اند . بحث دوران تاریخی ابتدا در بحث های میردال و کوزنتس پدیدار شد اما بعد کم تر دنبال شد.برای مثال سال۸۱ بر اساس برآوردها سوئیس ۴۰ هزار دلار تولید سالانه داشت و ایران ۱۵۰۰ دلـر ، بحث توسـعه مطـالعه و بررسـی پیرامون این تفـاوت عظیم است . بحث توسـعه توسـعه ، تغییرات کوتـاه یا ΔY نیست . اقتصاد کلان روی آن تغییرات بحث می کنـد . اقتصاد توسـعه به شـما می گویـد که این شـکاف عظیم چرا وجود دارد. یعنی چرا ما ۱۵۰۰ دلار و سوئیس ۴۰ هزار دلار ؟قطعاً می دانیم سوئیسـی ها نابغه نیسـتند و ما کودن. قطعاً این نیست که آن ها منابع دارنـد و ما نداریم. مسایل به گونه ای دیگر است . اساس اقتصاد توسعه ، بحث و کنکاش پیرامون این شکاف است .خلاصه آن که بحث بر سر این است که عملکرد سوئیس البته نه به عنوان یـک کشور بلکه به عنوان عملکرد متوسط جهان صـنعتی چیست ؟ چرا علی رغم این که سوئیس جزیی از موازئیـک جهان صـنعتی است . ولی یک کشور صـنعتی دیگر به گونه ای دیگری عمل می کنـد مثلاً ۲۲ هزار دلار تولیـد می کنـد و ... خوب در این سال سوئیس با همان متوسط جهان صـنعتی درآمد سـرانه ای حدود ۵/۴۲ هزار دلار میانگین

تولید سرانه داشت و ما ۱۵۰۰ دلار ، اساس توسعه این است که آن ۵/۴۲ هزار دلار ظرفیت و پتانسیل ما هم تلقی می شود . به عبارت دیگر می گوید چون دنیای جدید تولیدش متکی به فکر و اندیشه است نه متکی بر منابع و چون بر اساس قانون اعداد بزرگ هر جا جمعیت از مرز چند میلیون بالاتر رود آن جمعیت در حقیقت تمام خصایص جمعیت های بزرگ را دارد در نتیجه این ظرفیت و پتانسیل برای ما هم موجود است . عملکرد کشورهای صنعتی بیان گر پتانسیل آنهاست . این عملکردها ناشی از منابع طبیعی و ... نیست بلکه برخاسته از نیروی انسانی است . همین انسان ها پتانسیل محسوب می شوند ، بر این اساس ما هم می توانیم ۳۲ هزار دلار درآمد و تولید سالانه داشته باشیم و عملاً ۱۵۰۰ دلار داریم . عقب ماندگی یعنی این .(هفته نامه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور)بانک کردیت سویس در پکن اعلام کرد که انتظار می‌رود چین در سال ۲۰۱۵ بعد از آمریکا به دومین بازار بزرگ مصرفی در جهان تبدیل شود. این بانک که از مشهورترین بانک‌های سرمایه‌گذاری جهان است، افزود: این به معنای آن است که چین برای تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان خدمات کشورهای مختلف فرصت‌های بازرگانی بیشتری فراهم خواهد کرد.بانک یاد شده که مقر آن در سوئیس است روز ۲۱ مارس نتیجه تحقیقات بازار مصرف چین در سال ۲۰۰۶ را منتشر و در آن عنوان کرد که در سال ۲۰۱۵ هزینه مصرفی چین ۱۴.۱ درصد مصرف کل کشورهای عمده جهان را شامل خواهد شد که بعداز آمریکا در مقام دوم در جهان قرار خواهد داشت.در همین حال کمیسیون نظارت و مدیریت بر صنعت بانکی چین اعلام کرد که بانک اچ اس بی سی(HSBC) ، بانک استاندارد چارترد، بانک آسیای شرقی و بانک سیتی اجازه آغاز فعالیت در چین را گرفتند .بنا بر این اعلام، این چهار بانک پس از انجام تشریفات حقوقی از جمله ثبت نامه در اداره کل صنایع و بازرگانی ، فعالیت های خود را در چین رسما آغاز خواهند کرد.یک مسول کمیسیون یاد شده گفت که تاکنون ۱۲ بانک با سرمایه‌گذاری خارجی اجازه گرفته‌اند که دفتر فرعی خود در چین را به بانک با سرمایه‌گذاری خارجی تبدیل کنند .(تحلیل: خبرگزاری ایسنا)بر اساس خبرگزاری «رویترز» در روز ۲۷ تیر سال ۱۳۸۵ (۱۸ ژوئیه سال ۲۰۰۶ میلادی)، دولت چین اعلام کرد که رشد اقتصادی سالانه آن کشور در سه ماه دوم این سال میلادی ۳/۱۱٪ بود. این در حالی است که این رشد از اواسط دهه ۱۹۹۰ تاکنون بی سابقه بوده و دلیل آن نیز رشد شدید سرمایه گذاری و صادرات بوده است. در شرایط کنونی، به سبب پایین بودن ارزش اسمی «یوآن» – در مقایسه با ارزش واقعی آن و پایین بودن نرخهای بهره در چین – بازارهای مالی انتظار دارند که، به منظور رکود شدید اقتصاد در چین، مسئولان پولی آن کشور دست به اقدامات انقباضی پولی بزنند.یکی از اقتصاددانان عالی رتبه آسیایی در «کردیت بان سوئیس» مستقر در «هنگ کنگ» گفت که به نظر می رسد افزایشی در نرخ بهره در شرایط فعلی حتمی است؛ ولی میزان این افزایش نامشخص است.ارقام رسمی تولید ناخالص داخلی چین به سطح سال ۲۰۰۳ رسید؛ اما اقتصاددانان گفتند که رشد اقتصادی در سه ماه دوم امسال سریعترین رشد را از سه ماه اول سال ۱۹۹۵ نشان می دهد. باید گفت که اقتصاد چین در سالهای ۱۹۹۴ و ۱۹۹۵ بترتیب رشد ۹/۱۰٪ و ۱/۳۱٪ داشته است. در هفته های اخیر، بانک مرکزی چین نرخ هزینه وامهای یکساله را – به منظور محدود کردن اعطای وام به بخشهای دارای رشد شدید، ۲۷/٪ افزایش داد و از بانکها خواست که سپرده بیشتری را به عنوان ذخیره نگهداری کنند. همچنین، برنامه ریزان اقدامات شدیدی را در جهت سرمایه گذاری سودجویانه در مستغلات انجام داده اند؛ اما تحلیلگران گفتند که اقتصاد آن قدر رشدش شدید است که در صورت انجام ندادن اقدامات انقباضی چشمگیر از سوی مسئولان پولی، بعید است که رشد اقتصادی برای بقیه سال کاهش بیشتری یابد. یکی از اقتصاددانان در «شانگهای» اظهار داشت که، با توجه به رشد اقتصادی قوی در چین، تصور میکنم که رشد اقتصادی برای کل سال از سطح ۰/۱۱٪ فراتر رود. اقتصاددان دیگری نیز رشد اقتصادی ۱/۱۰ درصدی را برای این سال پیش بینی کرد. در ضمن، متوسط رشد اقتصادی چین در سالهای ۲۰۰۵ تا ۳۰۰۳ حدود ۰/۱۰٪ بود.رشد سالانه اقتصاد چین از سطح ۳/۱۰٪ در سه ماه اول به سطح ۳/۱۱٪ در سه ماه دوم افزایش یافت. این در حالی بود که اقتصاددانان انتظار داشتند.که رشد سالانه اقتصاد آن کشور در سه ماه دوم این سال ۵/۱۰٪ رشد داشت؛ اما «جاناتان آندرسن»،

یکی از اقتصاددانـان در بانک «UBS»، در «هنگ کنگ»، اعلام کرد که اگرچه رشـد اقتصادی شدیـد است؛ ولی شـدت این رشـد کمتر از میزانی است که در سه سال گذشته – هنگامی که رشد سرمایه گذاری در وضعیت رونق قرار داشت – ما شاهد آن بودیم . همچنین، یکی از علل رشد شدید این است که چین در حال ترغیب کارشـناسان آمار در بخش دولتی، برای ارائه تصویر صحیحتری از شـرایط واقعی، است؛ حتی اگر معنای آن این باشـد که رشـد دو رقمی را گزارش کنند. وی در این گزارش اعلام کرد که مقدار رشـد شدید تولید ناخالص داخلی ممکن است موجب شود تا مسـئولان اقدامات انقباضـی بیشتری انجام دهند. با این حال، با در نظر گرفتن تمام جوانب، ما هنوز معتقـدیم که دولت تا پدیـدار شدن اثر سیاسـتهایی که تاکنون انجام داده است منتظر خواهد ماند. اداره آمار چین اعلام کرد که تولیدات صـنعتی آن کشور در ماه ژوئن رشد ۵/۱۹٪ داشت که – در مقایسه با دوره مشابه سال قبل – رشد بیشتری داشت.همچنین، خرده فروشـی در مـاه ژوئن ۹/۱۳٪ رشـد نشان داد. سـرمایه گـذاری در داراییهای ثابت (از جمله کارخانه و آپارتمان) در شش ماه اول امسال از رشد ۸/۲۹٪ برخوردار بود. دلیل اصلی رشد سرمایه گذاری افزایش پس انداز شرکتها و عواید حاصـل از مـازاد حسـاب تجـاری آن کشور بود. گفتنی است که حسـاب تجـاری چین در مـاه ژوئن مـازاد ۵/۱۴ میلیارد دلار داشـته است۲ http://http://asianews.ir/main۱.asp. بانکداری ایران:بانکهای ایرانی در حالی از گسترش بانکداری الکترونیک سخن می گوینـد که ایرانیان برای پرداخت هزینه های آب، برق، تلفن، گاز و انتقال پول از حسابی به حسابی دیگر وقت زیادی می گذارنـد و برای پرداخت و دریـافت وجه نقـد گـاه ساعتهـا در صف میماننـد.اسـکناس، چـک و اسـناد بانکی مهمترین ابزار انتقال مـالکیت در سیسـتم بانکی است ولی در میان آنها اسـکناس جایگاه ویژه ای دارد و ایرانیان اعتماد خاصـی به آن دارنـد. انتقال وجه نقـد بـدون حضور در بانک و پر کردن انواع و اقسام فرمها تقریبا غیر ممکن است. در اکثر موارد چنـدین روز طول می کشد تا وجه نقد حواله شده عملا به حسابی در شـهری دیگر یا حتی در همان شـهر واریز شود.کامپیوتر بانکها عمدتا نقش ماشین حساب و دفاتر بانکی را بازی می کند و نمی توان از طریق شـبکه اینترنت که حالا در ایران کم و بیش همه گیر شده وجوه نقدی را به جایی حواله یـا به حساب کسـی منتقل کرد.در مقابل در بانکـداری الکترونیک کارتها جای اسـکناس، چک و اسـناد بانکی را گرفته انـد. با این کارتها می توان از فروشـگاه محل خرید کرد، بدون مراجعه به بانک با اسـتفاده از شـبکه اینترنت پولی از حساب شخصی به حساب دیگری ریخـت، قبض آب، برق، گـاز، تلفـن را پرداخـت، بلیـت هواپیمـا خریـد و هزینـه اقـامت در هتـل را داد. ۱-۲. بانکداری سنتی:هیچکـدام از این کارها بـدون پرداخت پول نقـد در ایران عملی نیست. سیسـتم بانکی ایران هنوز به قلم و کاغذ متکی است و رایانه و دستگاه خود پرداز یا عابر بانکها (ATM) که مشتریان می توانند با کارتهای بانکی روزانه مقادیر معینی پول از حساب خود برداشت کنند، تنها مظاهر بانکداری الکترونیک هسـتند.خودپرداز یا عابر بانک دسـتگاهی الکترونیکی است که مشتری از طریق آن بـا کارت پولی Debit Card که بانـک صـادر کرده، مبالغ محـدودی وجه نقـد از موجودی حساب شخصـی برداشت و در موارد انـدکی از فروشـگاه هـا خریـد می کنـد.البته به غیر از این کارتها، تلاش هایی از سوی چنـد شـرکت برای صـدور کارتهای اعتباری Credit Card صورت گرفته اما هیچکدام تا کنون موفقیت آمیز نبوده است. کارتهای اعتباری کارتهایی هستند که دارنده کارت می تواند بدون داشتن موجودی در حساب بانکی و با استفاده از اعتبار بانکی، کالا و خدمات بخرد.به عقیده کارشناسان، استفاده از این کارتهای الکترونیک بـدون اصـلاح اساسـی سیسـتم بانکی و ایجاد بسترهای مورد نیاز نظیر خطوط ارتباطی مطمئن و پرسـرعت، گسترش انواع کارتهای الکترونیکی اعتباری و غیر اعتباری و افزایش دسـتگاه های کارتخوان در مراکز خریـد عملی نیست .از همین رو به نظر نمی رسد به این سادگی اسـتفاده از کارتهای الکترونیکی همه گیر شود و مردم حاضر شوند اسکناس های رنگارنگ را با کارت عوض کنند. ۲-۲. شـبکه شتاب:بانکها برنامه پیوستن به یک شبکه واحد را آغاز کرده اند که امکان ارتباط بانکهای مختلف را با هم فراهم می کند. این شـبکه که شـتاب نام دارد، از سوی بانک مرکزی ایجاد شده اما فعلا هر بانک سیستم مخصوص به خود را دارد و بسیاری از بانکها ارتباطی با بانک کنار دستشان ندارند.طرح شتاب در واقع شبیه بزرگراهی است که از طریق آن می توان

به همه بانکها دسترسی داشت و دارنـدگان کارتها می تواننـد از هر بانکی بـدون در نظر گرفتن صادر کننـده حساب وجه برداشـت کنند اما این طرح دارای مشکلاتی است، زیرا هر بانکی که سخت افزار دریافت اسکناس یعنی همان عابر بانک را نصب کرده کار مزد دریافت می کند و بانک صادر کننده کارت هیچ نفعی نمی برد.فرج الله مهدوی، کارشناس بانکداری به بی بی سی می گوید: "نمی توان انتظار داشت بانک بدون هیچ منفعتی کارت صادر کند. در نظر گرفتن سود حداقلی برای صادر کننده کارت لازم است و گرنه دلیلی نـدارد که بانـک بـدون دریـافت سود کـارت صادر کنـد".مشـکل دیگر این است که برای ایجاد پایانه فروش به خود بانکهـا هم مجوز داده شـده تـا شـرکتهایی ایجـاد و در این زمینه فعالیت کننـد اما آقای مهـدوی می پرسـد": چه کسی می توانـد با بانکهای قدرتمند دولتی رقابت کند"؟در عین حال، بانک های دولتی بدون هیچ توجیه منطقی با هم رقابت می کنند و هر کدام می گوینـد پیشـگام بانکداری الکترونیک هسـتند و بهترین خدمات را در اختیار متقاضـیان می گذارند.۳-۲. بانکداری الکترونیک:اگر بانکـداری الکترونیک را استفاده از ابزارهای نوین برای ارائه خـدمات پولی و بانکی تعریف کنیم، می بینیم آن در موارد انـدکی با سیسـتم بانکـداری ایران منطبـق اسـت.در بانکـداری سـنتی میزان انبـاشت پـول در یـک دوره زمـانی اهمیـت دارد در حـالی کـه در بانکـداری الکترونیکی گردش پول تعیین کننـده است. هـدف بانکـداری الکترونیک عدم مراجعه به شـعبه بانک است. اما در ایران تقریبـا بـدون مراجعه به بانـک هیـچ کاری امکان پـذیر نیست. بانکهای صادرات با طرح سپهر، کشاورزی با طرح مهر، ملی با طرح سیبـا، رفـاه بـا طرح جـاری همراه، ملت بـا طرح جـام به فعالیت های محـدود و شـبه الکترونیکی دست زده انـد.این بانکها با صـدور کارتهایی، مشتریان را به اسـتفاده از آن تشویق می کننـد در حالی که عملا این کارتها مزیت چنـدانی ندارنـد.این کارت ها در چند سال گذشـته رواج یافته اما فقط به میزان محدودی از تعداد مراجعه کنندگان مستقیم بانکها کم کرده و کمکی به کاهش استفاده از اسکناس نکرده است.درایران سالانه به طور متوسط ۱۵ میلیون دلار صـرف چاپ اسکناس می شود. عمر اسکناسها در ایران کمتر از دو سـال است و سالانـه یک میلیارد و ۲۰۰ میلیون برگه اسـکناس فرسوده سوزانـده می شود. علاوه بر آن ۶۰ درصد مراجعه کنونی مردم به شبکه بانکی برای دریافت یا پرداخت پول نقد است. کارشناسان معتقدند استفاده از کارت اعتباری بخش عمده ای از هزینه های استهلاک اسکناس و مراجعه به بانکها را کاهش خواهد داد. ایران به عضویت ناظر سازمان تجارت جهانی پذیرفته شده است و خود را برای عضویت دائم آماده می کند بنابراین به عقیده کارشناسان، با وضعیت فعلی نمی تواند به موفقیت در بازار جهانی که به تجـارت الکترونیکی مجهز است، امیـدوار باشـد. ۴-۲. مبادلات نقـدی:مبادلات نقـدی جایگاه ویژه ای در بانکـداری ایران دارد و کارتهایی که در شـبکه بانکی ایران به کار گرفته شده است نتوانسته باری از دوش اقتصاد کشور بردارد و معضل تبادل پولی کشور را حـل کنـد .به گفته آقـای مهـدوی با اجرای این شـیوه فقط یک حلقه به حلقه های گذشـته اضافه شـده ولی کارت جایگزین پول نشـده و بانکهـا از حجم پول در گردش کم نکرده انـد.این کارشـناس به بی بی سـی می گویـد": بـا این کـار به چرخه بـانکی یک دسـتگاه اضافه شـده که بانک هر روز بایـد مبالغی اسـکناس در آن قرار دهـد تا مشتریان بتوانند از این دسـتگاه ها مبالغی محدودی اسـکناس دریافت کنند".به گفته این کارشناس بانکداری الکترونیک، بانک ها به زعم خودشان می خواستند گردش کار را سریعتر یا بهتر کنند. ولی در عمل این اتفاق نیفتاده است. پیش از به کارگیری عابر بانکها، مشتری پول را از بانک می گرفت و به فروشـنده تحویـل می داد و فروشـنده نیز پول را به بانـک برمی گردانـد و مشتری دوبـاره پول را از بانک می گرفت و این چرخه ادامه داشت. حالاـ بانـک هـا یـک حلقه به این زنجیره اضـافه کرده انـد. مشتری از خودپرداز بانـک، اسـکناس می گیرد، به فروشـنده می دهـد و فروشنده دوباره آن را به بانک برمی گرداند و بانک آن را در خود پرداز می گذارد و مشتری بانک دوباره پول را از خودپرداز می گیرد.کـارت هـای موجود فعلا در حـد ابزار دریافت اسـکناس از بانکهاست. برآوردها نشان می دهـد که دارنـدگان کارتها به طور میـانگین می تواننـد روزانه چهـار بار و هر دفعه حـداکثر ۵۰ هزار تومـان اسـکناس از حسـاب خود برداشت کننـد.البته برخی بانکها دسـتگاه های کارتخوان را در برخی فروشـگاه ها و مراکز خریـد نصب کرده اند و مشتریان آنها می توانند به جای پول نقد با همین

کارت خریـد کننـد اما تعـدادشان هنوز بسـیار محدود است.بر اساس آخرین آمار ۳۵۰۰ دستگاه خودپرداز(ATM) در بانکهـا و ۲۹ هزار دسـتگاه پایـانه فروش(POS) در مراکز خریــد نصب شــده و ۱۰ میلیون کـارت برای مشتریـان صـادر شـده اسـت.البته تقریبا هیچکـدام از این کـارت هـا اعتبـاری نیست و مشتریان بانک اگر هم تمام زیر ساخت ها فراهم باشـد، نمی تواننـد بیش از موجودی حساب خود با کارت خرید کنند.۵-۲. کارتهای بین المللی:کارتهای موجود در داخل کشور اعتبار دارد و امکان اسـتفاده از آن در خارج از ایران وجود نـدارد.پیش از انقلاب بانکهای ایرانی قراردادهایی با موسـسات بزرگ نظیر ویزا و مسترکارت داشـتند ولی بعد از تحریم امریکـا این قراردادهـا متوقـف شـد.به عنـوان نمـونه بانـک ملی ایران قراردادی بـا ویزا داشت که بر اسـاس آن بانـک ملی موسـساتی را معرفی می کرد که کـارت ویزا را بپذیرنـد و این بانـک تضـمین کننـده مطالبـات مشتریـان ایرانی بود و در نهایت تمام پرداخت هـای خود را از ویزا دریافت می کرد.هم اکنون بانک مرکزی ایران با همکاری یک بانک اروپایی طرحی آزمایشـی را در دست اجرا دارد که کارتهای صادر شده از سوی بانکهای خارجی به جز بانکهای آمریکایی و اسرائیلی در ایران قابل استفاده خواهد بود.این طرح آزمایشـی در بیست مرکز نظیر هتلها اجرا شـده و خارجیها می تواننـد بـدون پرداخت پول نقـد از کارتهای الکترونیک شخصـی خود در ایران نیز اسـتفاده کننـد.اگر این طرح گسترش یابد تا حدودی مشـکل اصـلی گردشـگران خارجی که به ایران می آینـد، برای پرداخت برخی هزینه هـا نظیر هزینه اقـامت هتل حل خواهـد شـد.در مرحله دوم پیش بینی شـده که شـهروندان ایرانی از بانکهـای داخلی تقاضـای کارتهای اعتباری بین المللی بکننـد و با تضـمین بانکهای ایرانی کارت بین المللی برایشان صادر شود تا از مزایای آن در کشورهای دیگر اسـتفاده کنند.مرحله نهایی این طرح حل و فصل اختلافات با آمریکا و برطرف شدن تحریم اقتصادی است که با وضـعیت موجود چشم انداز روشـنی برای آن وجود ندارد.۶-۲. چشم انـداز آینده:مقامات دولتی نبود فرهنگ عمومی و عـدم وجود زیر ساختهای مورد نیاز را علت اصـلی فراگیر نشـدن بانکـداری الکترونیک در ایران عنوان می کننـد اما آقای مهـدوی، کارشـناس مسایل بانکی، می گویـد": بخشـی از مشـکل به ضـعف زیر ساختهای فنی برمی گردد ولی تا زمانی که منافع سازمانها و اشـخاص تامین نشود نمی توان امید چندانی به فراگیر شدن بانکداری الکترونیک داشت".بانک مرکزی به بانکها دسـتور داده است برای کـاهش مراجعه مردم به بـاجه های بانکی دسـتگاه های خودپرداز نصب کننـد. اما به گفته آقای مهـدوی، اگر منافع حلقه های مختلف زنجیره از بانـک هـا و مردم عـادی گرفته تا فروشـگاه ها و شـرکتهایی که خـدمات ارائه می دهنـد، تامین نشود نمی توان با دستور از بالا بانکداری الکترونیک را گسترش داد.بانکداری الکترونیکی به خاطر تجارت سنتی حاکم بر کشور راه درازی در پیش دارد و تـا زمانی که بقالیها و فروشـگاه های کوچک و بزرگ کشور که بیشترین حجم خریـد و فروش را در دست دارنـد به داشـتن دسـتگاه های کارتخوان متقاعـد نشونـد و منافع بانک ها، مشتریان و سـرویس دهنـدگان تامین نشود امکان فراگیر شـدن بانکـداری الکترونیک در حد شعار باقی خواهد ماند. *http://www.saheledanesh.blogfa.com/post-۱۲.aspx

مدیریت ریسک اصول بانکداری الکترونیک

مدیریت ریسک اصول بانکداری الکترونیک

نوآوری تکنولوژیک و رقابت میان سازمانهای بانکـداری که قصـد ورود به این حرفه را دارند این امکان را به وجود آورده تا طیف گسترده‌ای از انواع تولیـدات و خـدمات بانکی، قابل دسترسـی و ارائه به مشتریان کوچک و بزرگ باشد. امکانی که از طریق کانال توزیع الکترونیک فراهم می‌شود و روی هم رفته به آن "بانکـداری الکترونیک " می گویند. "کمیته بازل" اصولی مربوط به مدیریت ریسـک در بانکـداری الکترونیـک را شـناسایی کرده که می‌توانـد برای نهادهای بانکی در گسترش بینش آنها نسبت به سیاسـتها و فرآینـدهای بانکداری الکترونیک سودمند باشد . از آنجا که وضـعیت هر بانک با بانک دیگر متفاوت است ، از همین رو هر بانک شیوه خاص مناسب با مقیاس عملیات بانکداری الکترونیک خودش را لازم دارد . این گزارش دربرگیرنده ضمائمی است که در آن

برخی مثالها در مورد رویه های مربوط به کاهش ریسک در قلمرو بانکداری الکترونیک به عنوان پشتیبانی کننده اصول مدیریت ریسک می‌آید . امید است این رویه ها منطبق با نیازهای خاص ملی و وضعیت ریسک هر مورد، در جائیکه لازم باشد، به مورد اجرا گذاشته شود و راه حل های فنی توسط موسسات و نهادهای تعیین کننده استاندارد، همگام با تکامل تکنولوژی ارائه شونمدیریت خطر (ریسک) ، اصول بانکداری الکترونیک خلاصه اجرایی : ویرایش ژوئیه ۲۰۰۳ ادامه نوآوری تکنولوژیک و رقابت میان سازمانهای بانکداری موجود و سازمانهایی که قصد ورود به این حرفه را دارند ، این امکان را به وجود آورده تا طیف گسترده‌ای از انواع تولیدات و خدمات بانکی، قابل دسترس و ارائه به مشتریان کوچک و بزرگ باشد . امکانی که از طریق کانال توزیع الکترونیک فراهم می شود و روی هم رفته به آن بانکداری الکترونیک می گویند . در این میان ، البته ، توسعه سریع قابلیت‌های بانکداری الکترونیک هم مخاطرات و هم سودمندیهایی را همراهدارد. کمیته بازل در مورد نظارت بانکی انتظار دارد ، چنین مخاطراتی به طور مستمر از طریق نهادهای بانکی طبق مشخصات پایه و چالشهای مربوط به ارائه خدمات بانکداری الکترونیک تشخیص ، بیان و در مورد آنها چاره‌جویی شود . این مشخصات ، سرعت غیرمنتظره تغییرات مربوط به ابداعات تکنولوژیک در زمینه ارائه خدمات به مشتری ، ماهیت جهانی شبکه های الکترونیک باز ، یکپارچه شدن کاربردهای بانکداری الکترونیک با سیستم های کامپیوتری و وابستگی رو به افزایش بانکها به طرفهای ثالث که تکنولوژی اطلاعات لازم را فراهم می کنند ، را دربرمی گیرد . در حالیکه عوامل بالا ـ ذاتاً مخاطرات جدیدی به وجود نمی آورند ، کمیته خاطر نشان می‌کند که این ویژگیها ، باعث افزایش و بهینه سازی برخی از ریسک های سنتی مرتبط با فعالیتهای بانکداری ، به ویژه عملیات استراتژیک ، قانونی و به لحاظ شهرت شده است و از همین رو، روی وضعیت کلی ریسک های مربوط به بانکداری تأثیر می گذارد . بر اساس این نتایج ، کمیته این نکته را در نظر می گیرد که گرچه اصول مدیریت ریسک موجود می تواند قابلیت کاربرد در فعالیتهای بانکداری الکترونیک داشته باشد، با اینحال بهتر است چنین اصولی را به وجود آورد ، تطبیق و در برخی موارد گسترش داد تا بتوان برچالش‌های مدیریت ریسک ویژه ناشی از فعالیت های بانکداری الکترونیک فائق آمد . از همین رو کمیته اعتقاد دارد که بر هیأت مدیره و مدیریت ارشد بانکها واجب است تا گام‌هایی را به منظور اطمینان از این موضوع بردارند که مؤسسات متبوع آنها، در جاهائیکه لازم است ، سیاست‌های مدیریت ریسک موجود را بازنگریوبهینهسازی کنند تافعالیت های بانکداریالکترونیکبرنامهریزی شده یا جاری را هم دربرگیرد . کمیته همچنین اعتقاد دارد که باید کاربردهای بانکداری الکترونیک با سیستم‌هایقدیمیدرهمآمیختهو بدینوسیله مدیریتریسکیکپارچه ایطراحیشود . به منظور تسهیل این فرآیند ، کمیته چهارده اصول مربوط به مدیریت ریسک در بانکداری الکترونیک را شناسایی کرده است که می‌تواند برای نهادهای بانکی در گسترش بینش آنها نسبت به سیاستها و فرآیندهای بانکداری الکترونیک ، سودمند باشد . این اصول مربوط به مدیریت ریسک به عنوان نیازهای مطلق یا حتی بهترین رویه‌ها مطرح نمی شوند . کمیته بر این باور است که تعیین جزئیات نیازهای مربوط به مدیریت ریسک در زمینه بانکداری الکترونیک می تواند ضد تولید باشد ، زیرا خیلی زود مطالب به واسطه سرعت تغییرات مربوط به ابداعات تکنولوژیک، در عرصه ارائه خدمات به مشتری ، کهنه می‌شوند . از همین رو کمیته ترجیح می دهد تا انتظارات نظارتی و راهنمایی را در قالب اصول مدیریت ریسک به منظور ارتقاء سطح ایمنی و سلامت فعالیتهای بانکداری الکترونیک مطرح و قابلیت انعطاف لازم در اجرا را نیز در نظر گیرد . علاوه بر این ، کمیته این موضوع را مورد توجه قرارداده که وضعیت هربانک با بانک دیگر متفاوت است و ازهمین رو،هربانک شیوه خاص مناسب با مقیاس عملیات بانکداری الکترونیک خودش را لازم دارد . به همین دلیل ، اصول مدیریت ریسک منتشر شده از سوی کمیته تلاش نمی کند تا راه حل های فنی مشخص یا استانداردهایی مربوط به بانکداری الکترونیک ارائه کند . راه حل های فنی باید توسط مؤسسات و نهادهای تعیین کننده استاندارد، همگام با تکامل تکنولوژی ارائه شوند . با اینحال ، این گزارش در برگیرنده ضمائمی است که در آن برخی مثالها در مورد رویه‌های مربوط به کاهش ریسک در قلمرو بانکداری الکترونیک به عنوان پشتیبانی کننده اصول مدیریت

ریسک می‌آید . در نهایت انتظار می رود اصول مدیریت ریسک و رویه‌های دقیق مشخص شده در گزارش به عنوان ابزارهایی مورد استفاده سرپرستان ملی قرار گیرد و منطبق با نیازهای خاص ملی و وضعیت ریسک هر مورد، در جائیکه لازم باشد، به مورد اجرا گذاشته شود . در برخی موارد ، به اصولی اشاره شده که در راهنما و دستورالعمل‌های قبلی مربوط به سرپرستی بانک نیز مورد توجه قرار داشته‌اند . هرچند برخی مسایل مانند مدیریت با منابع بیرونی ، کنترل‌های ایمنی و مدیریت ریسک قانونی و مبتنی برشهرت، به دلیل ویژگیهای منحصر بفرد کانال توزیع اینترنت ، نیاز به تشریح بیشتری دارند . اصول مدیریت ریسک به منظور شفافیت روی سه محور موضوعی گسترده ولی در عین حال هم پوشانی، به شرح زیر ، قرار می گیرند : مراقبت مدیریت و هیأت مدیره کنترل های ایمنی مدیریت ریسک شهرتی و حقوقی مراقبت مدیریت و هیأت مدیره: از آنجاکه هیأت مدیره و مدیران ارشد مسئول تدوین استراتژی تجاری مؤسسه متبوع خود و ایجاد یک نقش مدیریتی موثر روی ریسک ها هستند ، از آنها انتظار می‌رود یک تصمیم استراتژیک شفاف، مستند و از روی آگاهی درباره این موضوع اتخاذ کنند که بانک چگونه می‌خواهد خدمات بانکداری الکترونیک ارائه دهد . تصمیم اولیه باید برمبنای قابلیت‌های حسابرسی معین ، سیاست ها و کنترل‌ها به منظور فائق آمدن بر این ریسک‌ها باشد و مواردی را هم که در جریان عملیات فرامرزی رخ می دهد نیز دربرگیرد . انتظار می رود ، مراقبت مدیریتی موثر ، شامل مرور و تصویب جنبه های کلیدی فرآیند کنترل ایمنی بانک از قبیل توسعه و نگهداری زیرساخت کنترل ایمنی باشد که به نحو مطلوبی سیستم‌های بانکداری الکترونیک و داده‌های مربوط به هر دو تهدید درونی و بیرونی را محافظت می کنند. این مراقبت همچنین باید فرآیند جامع فائق آمدن بر ریسک های مرتبط با پیچیدگی رو به افزایش و اتکا روزافزون به روابط با منابع بیرونی و تکیه به شخص ثالث ، به منظور اجرای اعمال بانکداری الکترونیک دچار بحران را در برگیرد . کنترلهای ایمنی : درحالیکه هیأت مدیره مسئولیت دارد تا نسبت به وجود فرآیندهای کنترل ایمنی مناسب برای بانکداری الکترونیک اطمینان حاصل کند ، ماهیت این عملیات نیاز مدیریتی ویژه ای را در رابطه با چالشهای امنیتی تشدید شده ناشی از بانکداری الکترونیک بوجود می آورد . این امر از طریق اعمال روش‌های مناسبی برای اعطای مجوزهای مربوط به احراز هویت و کنترل های فیزیکی و منطقی دستیابی انجام می گیرد . همچنین باید امنیت کافی برای زیرساختها به منظور حفظ قلمروهای مناسب و محدودیت‌های ناشی از فعالیت‌های کاربران بیرونی و درونی و نیز یکپارچگی اطلاعات و سوابق معاملات ، مورد توجه باشد . علاوه برآن باید از وجود سرنخ‌های حسابرسی روشن برای همه معاملات مربوط به بانکداری الکترونیک اطمینان حاصل کرد و نسبت به اتخاذ تدابیری برای نگهداری محرمانه اطلاعات کلیدی این نوع بانکداری متناسب با حساسیت چنین اطلاعاتی همت گماشت . گرچه حفاظت از مشتری و قوانین حفظ حریم خصوصی افراد در مراجع قضایی گوناگون با یکدیگر فرق می کند با اینحال بانکها به طورکلی یک مسئولیت روشن دارند که تا حد ممکن ، سطح معینی از آرامش و راحتی را برای مشتریان خود در زمینه افشاءو حفاظت از اطلاعات مشتری فراهم آورند . این راحتی باید به همان میزانی باشد که آنها هنگام فعالیت از طریق کانالهای توزیع سنتی بانکداری ، احساس می کنند . برای کاهش ریسک شهرتی و قانونی مرتبط با فعالیت های بانکداری الکترونیک که هم در سطح داخلی و هم در سطح فرامرزی انجام می شود ، بانکها باید اطلاعات آشکار کافی در وب سایت خود قرار دهند و تدابیر لازم را به منظور اطمینان نسبت به رعایت حریم خصوصی مشتری در مراجع قضایی که بانک در آنها ، خدمات بانکداری الکترونیک ، ارائه می‌دهد، فراهم کنند . مدیریت ریسک شهرتی و قانونی: به منظور حفاظت از بانکها در قبال ریسک شهرتی ، قانونی و تجاری ، خدمات بانکداری الکترونیک باید برپایه زمان بندی دقیق و ثابتی در رابطه با انتظارات بالای مشتری استوار باشد تا بتوان به سرعت در صورت تقاضا، نیازهای مربوط به دسترسی به معاملات بالقوه زیاد را تأمین کرد . بانک باید توانایی ارائه خدمات بانکداری الکترونیک به همه کاربرهای نهایی را داشته باشد و باید بتواند چنین توانایی را درهمه شرایط ، حفظ کند . در نظر گرفتن مکانیزم های پاسخ موثر به حوادث نیز به منظور کاهش ریسک‌های شهرتی ، قانونی و عملیاتی ناشی از رویدادهای غیرمنتظره از قبیل حملات درونی و بیرونی

که ممکن است روی ارائه سیستم‌ها و خدمات بانکداری الکترونیک ، تأثیر بگذارد ، کاملاً ـ حیاتی است . از همین رو به منظور تأمین نیازهای مشتریها ، بانکها باید ظرفیت ، تداوم کارو برنامه ریزی اضطراری موثری را داشته‌باشند . بانکها همچنین باید برنامه ریزی‌های مناسبی را برای پاسخ به حوادث به عمل آورده و از جمله استراتژیهای ارتباطی معینی را تدوین کرده باشند . استراتژیهایی که برمبنای آنها تداوم کار ، کنترل ریسک شهرتی و محدود کردن مسئولیت‌های ناشی از بروز اختلال در خدمات بانکداری الکترونیک ، کاملاً ـ در نظر گرفته می شود . اصول مدیریت ریسک برای بانکداری الکترونیک : سالهاست که بانکها به ارائه خدمات بانکی به مشتریان خود از راه دور مشغول هستند . انتقال الکترونیکی وجوه ، ازجمله پرداختهای کوچک و نظامهای مدیریت نقدی شرکتی و نیز ماشینهای خودکار قابل دسترسی توسط عامه مردم برای برداشت پول و مدیریت خرده حسابها جزو ساختارهای متعارف نظام بانکی جهانی است . با اینهمه ، پذیرش روبه افزایش اینترنت درسطح جهان به عنوان یک کانال تحویل تولیدات و خدمات بانکی ، امکانات بازرگانی جدیدی را برای بانکها و امتیازات خدماتی برای مشتریان آنها به وجود می‌آورد . این تولیدات و خدمات ضمن آنکه فعالیت‌های سنتی از قبیل دسترسی به اطلاعات مالی ، دریافت وام و گشایش حسابهای سپرده را شامل می شوند ، فعالیت‌های نسبتاً جدیدی از قبیل ارائه خدمات پرداخت الکترونیکی صورت حسابها، تأمین پایانه‌های شخصی مالی ، تجمع حسابها و ایجاد بازار الکترونیکی تبادل اطلاعات تجاری را هم دربرمی گیرند . با اینحال امتیازات مهم ابداعات تکنولوژیک و توسعه سریع توانائیهای بانکداری الکترونیک دربرگیرنده هم ریسک‌ها و هم امتیازاتی است . از همین رو لازم است که بانکها با احتیاط این ریسک‌ها را شناسایی و اداره کنند. این پیشرفتها ، کمیته نظارت بربانکداری "بازل" را برآن داشت تا درسال ۱۹۹۸ یک مطالعه مقدماتی روی معضلات مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک و پول الکترونیک ، انجام دهد . مطالعه فوق نشان داد که نیاز روشنی به کاربیشتر درقلمرو مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک وجود دارد و از همین‌رو این مأموریت به یک گروه کاری متشکل از سرپرستان بانکها و بانکهای مرکزی سپرده و بدین ترتیب "گروه بانکداری الکترونیک" ، در نوامبر ۱۹۹۹ تشکیل شد . کمیته بازل در اکتبر ۲۰۰۰، گزارش "گروه بانکداری الکترونیک" خود را در مورد مدیریت ریسک مسایل نظارتی ناشی از توسعه بانکداری الکترونیک انتشار داد . این گزارش ریسک های اصلی مرتبط با فعالیتهای بانکداری الکترونیک را درقالب ریسک استراتژیک ، ریسک شهرت ، ریسک عملیاتی (شامل ریسک امنیتی و ریسک حقوقی) وریسک های اعتباری ، بازاری و نقدینگی، طبقه بندی می کند . "گروه بانکداری الکترونیک" از گزارش خود نتیجه می گیرد که فعالیت‌های بانکداری الکترونیک مخاطراتی (ریسک‌هایی) را شناسایی نکرد که بیش از آن در کارهای کمیته بازل مطرح نشده‌باشد. با اینحال ، این گزارش تأکیدمی کند که بانکداری الکترونیک برخی از این ریسک‌های سنتی را افزایش و بهینه می کند . از همین رو روی نظام بانکی، بویژه در ابعاد ریسک استراتژیک ، ریسک عملیاتی و ریسک شهرتی، تأثیر می گذارد؛ به گونه‌ای که قطعاً گسترش سریع و پیچیده‌تر شدن تکنولوژی مربوط به بانکداری الکترونیک، این امر را برجسته می کند . الف ـ چالشهای‌مدیریت‌ریسک: گروه بانکداری الکترونیک در بررسی ویژگیهای پایه بانکداری الکترونیک (و به عبارتی کلی تر تجارت الکترونیک)، شماری از چالش های مدیریت ریسک را به شرح زیر برمی‌شمرد : سرعت تغییرات مربوط به ابداعات تکنولوژیک در ارائه خدمات به مشتری در بانکداری الکترونیک غیرمترقبه است . از لحاظ تاریخی ، کاربردهای جدید بانکداری در مدت زمان نسبتاًطولانی و پس از آزمایشهای عمیقی که روی آنها به وجودآمد ، به مورد اجرا گذاشته شد . اما امروز ، بانکها تحت فشار رقابتی برای ارائه کاربردهای تجاری جدید در چارچوب مدت زمانی بسیار فشرده قراردارند . مدت زمانی که اغلب از ایده تا تولید ، چند ماه بیشتر به طول نمی‌انجامد. این رقابت چالشهای مدیریت را به منظور اطمینان از این نکته که آیا به اندازه کافی ارزیابی استراتژیک ، تجزیه و تحلیل ریسک و مطالعات ایمنی ، قبل از اجرای موارد جدید از کاربری‌های مربوط به بانکداری الکترونیک به عمل آمده یا خیر ، را تشدید می کند . در این میان طبعاً وب سایت‌های معاملاتی بانکداری الکترونیک و روابط با کاربری‌های کلان و جزء ، تا حد

ممکن با سیستم های کامپیوتری قدیمی یکپارچه می شود تا اجازه دهد پردازش الکترونیک عملیات به صورت مستقیم‌تری صورت گیرد. چنین پردازش خودکار و مستقیمی به نوبه خود باعث کاهش خطاهای انسانی و سوء استفاده ناشی از پردازش های دستی می‌شود ولی در عین حال وابستگی به طراحی سیستم هایی که بتوانند به راحتی با یکدیگر عمل کنند ، را افزایش می‌دهد . بانکداری الکترونیک وابستگی بانکها را به تکنولوژی اطلاعات اضافه می کند و از همین رو برپیچیدگی فنی بسیاری از مسایل عملیاتی و امنیتی می افزاید و روند مربوط به مشارکت ، اتحاد و استفاده از منابع بیرونی و طرفهای ثالث را گسترش می‌دهد . اقداماتی که بسیاری از آنها فاقد نظم و قانون معینی هستند . این پیشرفت باعث ایجاد مدلهای جدیدی شده که بانکها و موسسات غیربانکی از قبیل ارائه دهندگان خدمات اینترنت ، شرکتهای مخابرات و سایر شرکتهای تکنولوژی را در برمی گیرد . اینترنت به نوبه خود ماهیت جهانی دارد و یک شبکه باز قابل دستیابی از هرکجای دنیا به وسیله طرفهای ناشناس است که پیامها را از طریق مکانهای نامشخص بوسیله وسایل بی سیم به سرعت رو به تکامل ، انتقال می‌دهد . از همین رو تاحدزیادی اهمیت کنترلهای ایمنی ، تکنیک های احراز هویت مشتری ، حفاظت داده ها، روش‌های تهیه سرنخ های حسابرسی و استانداردهای حفظ حریم خصوصی مشتری را بیشتر می کند. ب ـ اصول مدیریت ریسک : بر اساس کارهای اولیه گروه بانکداری الکترونیک ، کمیته نتیجه گیری میکند ، هرچند اصول مدیریت ریسک بانکداری سنتی قابلیت کاربرد در فعالیتهای بانکداری الکترونیک را دارد ولی خصوصیات پیچیده کانال تحویل اینترنت ایجاب میکند تا این کاربردها متناسب با بسیاری از فعالیتهای بانکداری "ON-LINE" و چالشهای مربوط به مدیریت ریسک آنها ، طراحی شوند . از همین رو کمیته اعتقاد دارد که این برعهده هیأت مدیره و مدیریت ارشد بانکهاست تا اطمینان پیداکنند که نهادهای متبوع آنها درجایی که لازم بوده ، سیاست‌های مدیریتی و فرآیندهای بانکداری الکترونیک برنامه ریزی شده یا جاری را مورد بررسی مجدد قرار داده و بهبود بخشیده اند . علاوه برآن ، از آنجا که کمیته اعتقاد دارد که بانکها باید روش مدیریت ریسک یکپارچه ای را برای همه فعالیت‌های بانکداری الکترونیک خود اعمال کنند ، به همین دلیل ، حیاتی است که نظارت مدیریت ریسک مربوط به فعالیت های بانکداری الکترونیک در حد توان بانک ، به عنوان جزو لاینفک مدیریت کلی ریسک بانک قرار گیرد . برای تسهیل این پیشرفتها، کمیته از گروه بانکداری الکترونیک تقاضا کرد تا اصول کلیدی مدیریت ریسک را شناسایی کنند . اصولی که می تواند به بانکها برای گسترش سیاستهای نظارتی موجود آنها و فرآیندهای لازم برای پوشش فعالیت‌های بانکداری الکترونیک و به نوبۀ خود تحویل ایمن و بدون نقص تولیدات و خدمات بانکداری کمک کند . اصول مدیریت ریسک برای بانکداری الکترونیک که در این گزارش شناسایی شده اند ، به عنوان نیازهای مطلق یا حتی بهترین رویه ها مطرح نمی‌شوند ، بلکه صرفاً به عنوان راهنمایی و به منظور ارتقاء سطح فعالیت‌های ایمن و بدون نقص بانکداری الکترونیک به میان می آیند. کمیته بر این باور است که تعیین جزئیات نیازهای مدیریت ریسک در حوزه بانکداری الکترونیک ، ممکن است ضد تولید باشد ، زیرا این احتمال می رود این جزئیات به واسطه سرعت تغییرات مربوط به ابداعات تکنولوژیک و تولیدات ، کهنه شود . از همین رو اصولی که در این گزارش گنجانیده شده فقط به بیان انتظارات نظارتی مربوط به کل فعالیت های نظارتی بانک به منظور اطمینان از ایمنی و عدم وجود نقص در نظام مالی می پردازد ، تا اینکه بخواهد مقررات دقیقی را مطرح کند . کمیته این نظر را دارد که چنین انتظارات نظارتی باید متناسب با کانال توزیع بانکداری الکترونیک طراحی و تطبیق داده شود ، گرچه نباید در اصول، با آنچه که در سایر کانالهای توزیع مربوط به فعالیتهای بانکداری انجام می شود ، متفاوت باشد . بنابراین اصولی که در زیرآمده تا حد زیادی برگرفته و در انطباق با اصول نظارتی قرار دارد که پیش از این ، طی سالها از سوی کمیته یا سرپرستان ملی تجربه شده است . در برخی زمینه ها ، از قبیل مدیریت روابط با منابع بیرونی ، کنترل های ایمنی و مدیریت ریسک شهرتی و حقوقی ، مشخصات و ویژگیهای کانال توزیع اینترنت نیاز به اصول مشروح تری را نسبت به آنچه که تاکنون مطرح شده ، به میان می آورد . کمیته تشخیص می دهد که بانکها نیازدارند تا فرآیندهای مربوط به مدیریت ریسک را

متناسب با وضعیت ریسک مربوط به خود ، ساختار عملیاتی و فرهنگ حاکم بر بنگاه و نیز طبق نیازمندیهای مدیریت ریسک ویژه و سیاستهای تعیین شده از سوی ناظران بانک در مراجع قضایی خاص ، توسعه دهند . علاوه بر این رویه های متعدد مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک مشخص شده در این گزارش ، در عین حال که نمایانگر رویه های مطلوب صنایع امروز است ، نباید به عنوان رویه هایی از هر جهت کامل و قطعی ، تلقی شوند ، زیرا بسیاری از کنترل های ایمنی و سایر تکنیک های مدیریت ریسک به سرعت و همگا م با تکنولوژیها و کاربردهای تجاری جدید دچار تکامل می شوند . مسائل فنی نیاز به آن دارند تا به تدریج و همزمان با تکامل تکنولوژی هم توسط بانکها و هم نهادهای تعیین استاندارد ، حل و فصل شوند . علاوه بر آن ، از آنجا که صنعت ، به حل مسایل فنی بانکداری الکترونیک از جمله چالش های ایمنی آن اهتمام می ورزد ، احتمالاًابداعات و راه حل های متنوع موثر و مقرون به صرفه ای مربوط به مدیریت ریسک ظهور پیدا خواهند کرد . این راه حل ها ، احتمالاً مسایل مربوط به این حقیقت را شامل می شوند که بانکها در اندازه ، پیچیدگی و فرهنگ مدیریت ریسک با یکدیگر فرق می کنند و اینکه مراجع قضایی چارچوبهای قانونی و مقرراتی متفاوتی با یکدیگر دارند . به همین دلیل ، کمیته اعتقاد ندارد که یک روش یکسان و تک اندازه مدیریت ریسک بانکداری الکترونیک مناسب است . از همین رو توصیه می کند تا رویه هاو استانداردهای خوب به منظور فائق آمدن بر ابعاد ریسکی اضافه ناشی ازکانال تحویل بانکداری الکترونیک ، با یکدیگر مبادله شوند . انتظار می رود ، همگام با این نسخه نظارتی ، اصول مدیریت ریسک و رویه های مناسبی که در این گزارش به آنها اشاره رفته ، بتوانند به عنوان ابزارهایی در خدمت ناظران ملی ، مورد استفاده قرار گرفته تا به مورد اجرا گذاشته شوند و مطابق با نیازهای ملی ویژه در جائیکه لازم باشد ، انعکاس یابند تا بدینوسیله به انجام فعالیت ها و عملیات بانکداری الکترونیک امن و بی عیب و نقص کمک کند . کمیته تشخیص می دهد که وضعیت ریسک هر بانک با دیگری متفاوت است و ازهمین رو نیاز به یک روش کاهش ریسک متناسب با مقیاس عملیات بانکداری الکترونیک همان بانک دارد ، ضمن آنکه مادیت ریسک های موجود و علاقمندی و توانایی آن نهاد در مدیریت این ریسک ها هم اهمیت پیدا می کند. اختلافات فوق ، نشان از این نکته دارد که قصد آن بوده تا اصول مدیریت ریسک ارائه شده در این گزارش از قابلیت انعطاف کافی برای اجرا بوسیله تمام نهادهای مربوط، در همه مراجع قضایی، را دارا باشد. ناظران ملی ، مادیت ریسک های مرتبط با فعالیت های بانکداری الکترونیک را در یک بانک خاص مورد ارزیابی قرارمی‌دهند تا در یابند آیا به اندازه کافی اصول مدیریت ریسک مربوط به بانکداری الکترونیک در چارچوب مدیریت ریسک رعایت شده است . إصول مدیریت ریسک برای بانکداری الکترونیک : اصول مدیریت ریسک مربوط به بانکداری الکترونیک شناسایی شده در این گزارش در سه زمینه موضوعی وسیع قرارمی‌گیرد که اغلب با یکدیگر هم پوشانی دارند . البته این اصول بوسیله نظم ترجیحی یا اهمیت ، وزن داده نمی شوند ، زیرا چنین وزنی به مرور زمان تغییر پیدا می کند . از همین رو ترجیح داده می شود تا بی طرف ماند و از چنین الویت بندی اجتناب کرد . الف ـ مراقبت مدیریت و هیأت مدیره (اصول ۱تا۳) : ۱ـ مراقبت موثر مدیریت در فعالیت‌های مربوط به بانکداری الکترونیک ۲ـ ایجاد یک فرآیند جامع کنترل ایمنی ۳ـ برخورداری از یک نظارت مدیریت و پشتکار دقیق و جامع در روابط با منابع بیرونی و سایر وابستگی ها به شخص ثالث ب ـ کنترل های ایمنی (اصول ۴تا۱۰) : ۴ـ احراز هویت مشتریان بانکهای الکترونیک ۵ـ پذیرش مسئولیت حسابدهی برای معاملات بانکداری الکترونیک ۶ـ تدابیر مناسب برای اطمینان از تفکیک وظایف ۷ـ ایجاد کنترل های مناسب برای صدور مجوز درون نظامهای بانکداری الکترونیک ، پایگاههای داده ها و کاربری ها ۸ ـ یکپارچگی داده ها در معاملات ، سوابق و اطلاعات بانکداری الکترونیک ۹ـ انجام حسابرسی های روشن از معاملات در بانکداری الکترونیک ۱۰ـ محرمانه بودن‌اطلاعات‌کلیدی‌بانک. ج ـ مدیریت ریسک شهرتی و قانونی (اصول ۱۱تا۱۴) : ۱۱ـ افشای مناسب خدمات بانکداری الکترونیک ۱۲ـ حفظ حریم خصوصی اطلاعات مشتریان ۱۳ـ ظرفیت سازی ، تداوم سبک و کار و نیزبرنامه ریزی اضطراری برای اطمینان از در دسترس بودن سیستم ها و خدمات بانکداری الکترونیک ۱۴ـ برنامه

ریزی پاسخ به حوادث إلف ـ مراقبت مـدیریت و هیأت مـدیره (اصول ۱تا۳) هیأت مـدیره و مدیران ارشد مسئول تدوین استراتژی تجاری بانکداری هستند ، یک تصمیم استراتژیک روشن در این زمینه لازم است به این منظور اتخاذ شود که آیا هیأت مدیره تمایل دارد تا بانک خـدمات معاملات بانکـداری الکترونیک را قبل از شـروع ، ارائه دهد یا خیر ؟ به طور خاص هیأت مدیره باید اطمینان حاصل کنـد که آیا برنامه های بانکـداری الکترونیک به روشـنی با اهـداف استراتژیک بنگاه درهم آمیخته است ؟ و آیا یک تحلیل ریسـک از فعـالیت هـای بانکـداری الکترونیـک بـه عمـل آمـده و نیزآیـا فرآینـدهای منـاسبی برای کـاهش ریسـک هـای مشـخص درنظرگرفته شده است ؟ همچنین هیأت مدیره و مدیران ارشد باید مطالعات مستمری به منظور ارزیابی نتایج فعالیت های بانکداری الکترونیک در برابر برنامه ها و اهداف تجاری مؤسسه متبوع خود ، داشته باشنـد . علاوه بر این ، آنها باید اطمینان حاصل کنند که ابعـاد ریسـک ایمنی و عملیـاتی استراتژیهـای تجـاری بانکـداری الکترونیـک آن نهـاد ، به نحـو منـاسبی مورد ملاحظه و توجه قرار گرفتهاند . در اختیار نهادن خدمات مالی از طریق اینترنت به نحو چشـمگیری ریسک های بانکداری سنتی را اصلاح یا حتی افزایش میدهـد (به عنوان مثـال از لحـاظ ریسـکهای استراتژیک ، شـهرت ، عملیات ، اعتبار و نقـدینگی) از همین رو لازم است گامهایی به منظور اطمینان از این امر برداشـته شود که فرآینـدهای موجود مـدیریت ریسک از قبیل فرآیندهای کنترل امنیت ، پشت کار جدی و فرآینـدهای مراقبتی برای روابـط با منابع بیرونی به نحو درستی مورد ارزیابی قرار بگیرنـد و به منظور جای دادن خـدمات بانکـداری الکترونیک بهینه شوند . اصل یک ـ هیأت مدیره و مدیریت ارشد بایستی مراقبت مدیریتی موثری روی ریسک های مرتبط با فعالیت هـای بانکـداری الکترونیک از قبیل تعبیه سیاسـتهای حسابرسـی و کنترلی ویژه‌ای به منظور فائق آمـدن بر این ریسک‌ها داشـته‌باشد. مراقبت مـدیریتی دقیق برای درنظرگرفتن کنترل های داخلی موثر روی فعالیت های مربوط به بانکداری الکترونیک ضـروری است . علاوه بر ویژگیهـای خاص کانال توزیع اینترنت که در مقـدمه روی آن بحث شـد ، جنبه های زیر از بانکـداری ممکن است چالش های قابل توجه ای را نسبت به فرآینـدهای مدیریت ریسک سنتیایجادکنند. □ عناصـر اصـلی کانال تحویل (اینترنت و تکنولوژیهای مرتبط با آن) خارج از کنترل مسـتقیم بانک هستند. □ اینترنت ارائه خـدمات را در چنـد مرجع قضایی ملی از جمله آنهایی را که در محـدوده های فیزیکی خـدمت رسانی بانک قرار ندارند ، تسـهیل می کند . □ پیچیـدگی موضوعات مرتبط با بانکداری الکترونیک زبان و مفاهیم بسیار فنی را شامل می شوند که در بسیـــــاری لوقات خارج از تجربه سنتی هیأت‌مدیره و مدیریت ارشد است . □ به لحاظ ویژگی منحصـربفرد بانکداری الکترونیک ، پروژه های جدید این رشته که ممکن است تأثیر مهمی روی وضعیت و استراتژی ریسک بانک داشته باشد ، باید بوسیله هیأت مدیره و مدیریت ارشد مورد بررسی قرار گرفته و یک استراتژی مناسب برمبنای تحلیل هزینه ـ فایـده در نظرگرفته‌شـود . □ بـدون یـک مطـالعه استراتژیـک به منظور ارزیابی مسـتمرکار ، بانکها درمعرض ریسک برآورد پـائین هزینه و یا تخمین بیش از انـدازه بازگشت پول ناشـی از ابتکارات بانکـداری الکترونیک قرار دارنـد . □ علاوه بر آن ، هیأت مـدیره و مـدیریت ارشـد بایـد اطمینـان حاصـل کننـد که بانک مادامیکه دانش و تجربه فنی لازم را برای مراقبت موثر و کارآمـد از مـدیریت ریسک پیدا نکرده وارد فعالیت های بانکـداری الکترونیک جدیـد نشود و یا تکنولوژی های جدید را در اختیار نگیرد. □ تجربه فنی مـدیریت و پرسـنل بـایستی با ماهیت فنی و پیچیـدگی کار برای بانکـداری الکترونیک و تکنولوژیهای دربرگیرنـده آن ، متناسب باشد . □ در این زمینه ، تجربه فنی کـافی بـدون توجه به آنکه سیستم ها و خـدمات بانکـداری الکترونیک در درون بانک مـدیریت می شود یا اینکه مدیریت آن با منابع بیرونی و اشخاص ثالث است ، ضـرورت دارد . □ فرآیندهای مراقبت مدیریت ارشد باید پویا عمل کند تا اینکه بتواند به نحو موثری هنگام بروز مشـکلات در سیستم های بانکداری الکترونیک یا نقض امنیتی از خود واکنش نشان دهنـد . □ ریسـک شـهرتی روبه ازدیـاد مرتبط با الزامات بانکـداری الکترونیک ، لزوم کنترل دقیق قابلیت عمل متقابل سیسـتم ها و رضایت مشتری همراه با گزارش مطلوب حوادث به هیأت مـدیره و مـدیریت ارشد را مطرح می کند . □ سرانجام هیأت مـدیره و مدیریت ارشد باید اطمینان پیدا کنند که فرآیندهای مدیریت ریسک برای فعالیت های بانکداری الکترونیک در چارچوب

مـدیریت ریسـک کلی بانک قرار دارد . سیاسـتها و فرآینـدهای موجود مـدیریت ریسک بایـد مورد ارزیابی قرار گیرد تا اطمینان حاصـل شود که آیا آنها به انـدازه کافی نیرومنـد هسـتند تا بتواننـد ریسک های جدیـد ناشـی از فعالیت های بانکـداری الکترونیک برنامه ریزی شـده یا جاری را پوشـش دهند . در زمینه مـدیریت ریسک بایـد گام های بیشتری به شـرح زیر توسط هیأت مدیره و مدیریت ارشد برداشـته شود : تعریف روشـنی از اشتیاق ریسک سازمان در رابطه با بانکـداری الکترونیک به عمل آیـد . تعیین نماینـدگان کلیـدی و مکانیزم‌هـای گزارشـگری از جمله روش های بالا بردن ایمنی برای حوادثی که ایمنی ، عملکرد بـدون عیب و نقص یـا شـهرت بانک را تحت تأثیر قرار می دهـد (مسایلی از قبیل نفوذ به شـبکه ، نقض امنیت کارکنان و هرگونه سوءاسـتفاده از تسـهیلات کامپیوتری) بایـد هرگـونه فاکتورهـای منحصـربفرد ریسـک مرتبـط ، به منظور اطمینـان از اینکه امنیت ، یکپـارچگی و دسترسی به تولیدات و خدمـات بانـکداری الکترونیـک حفـظ می‌شود ، مورد توجه قرار گیرد در این زمینه برای طرفهای ثالث که به عنوان منابع بیرونی ، سیسـتم ها و کاربری های کلیـدی را در اختیار دارند نیز باید اقدام مشابهی انجام شود . قبل از آنکه بانک فعالیت های بانکداری الکترونیک فرامرزی خود را انجام دهد ،باید از اینکه پشـتکارلازم برای آن کار وجود دارد و تحلیل ریسـک نیز به عمل آمـده ، اطمینان حاصل شود . اینترنت تا حـد زیادی توانایی بانک را برای توزیع تولیدات و خدمات در تقریباً یک قلمرو جغرافیـایی نامحـدود ورای مرزهـا تسـهیل می‌کنـد . چنین فعالیت های بانکـداری الکترونیک فرامرزی ، بویژه چنانچه بـدون حضور فیزیکی بـا مجوز در کشور میزبـان باشـد ، به طور بـالقوه ای بانـک را در معرض تهدیـد ناشـی از ریسـک های حقوقی ، مقرراتی و کشوری قرار می دهد ، زیرا تفاوت های قابل ملاحظه ای بین حوزه‌های قضایی گوناگون در این رابطه وجود دارد . بستگی به دامنه و پیچیـدگی فعالیت‌هـای مربـوط بـه بانکـداری الکترونیـک ، دامنه و ساختـار برنـامه هـای ریسـک مـدیریتی در سازمانهـای بـانکی گوناگون با یکدیگر متفاوت است . منابعی که به این منظور به کار می آید تا برخدمات بانکداری الکترونیک نظارت کند ، بایستی با عملکرد حیاتی و عملیاتی سیسـتم ها ، قابلیت آسـیب پذیری شـبکه ها و حساسیت اطلاعات ارسالی ، سازگار باشد. اصل ۲ـ هیأت مدیره و مدیریت ارشد بایستی جنبه های کلیدی فرآیند کنترل ایمنی بانک را مورد بررسی قرار دهند و آنها را تصویب کنند . هیأت مـدیره و مـدیریت ارشـد بـایستی برتوسـعه و حفـظ تـداوم یـک زیرسـاخت کنـترل ایمنی که به نحو منـاسبی سیسـتم‌های بانکـداری الکترونیـک و اطلاعات ناشـی از خطرات درونی و بیرونی را حفاظت می‌کنـد، نظارت داشـته باشـد . این امر بایـد ایجاد کنترل های منـاسب برای مجوز دسترسـی فیزیکی و منطقی و امنیت کـافی زیر سـاختی به منظور حفـظ منـاسب مرزها و محـدودیت ها در حوزه فعالیت‌های داخلی و بیرونی کاربر را شامل شود . حفاظت از سـرمایه های بانک یکی از وظایف مربوط به امانت داری هیأت مـدیره و یکی ازمسـئولیت های اساسـی مـدیریت ارشـد است . با اینحال ، این امر بخاطر ریسک های پیچیده امنیتی مرتبط با عملیات درون شبکه عمومی اینترنت و به کـارگیری تکنولوژیهای ابـداعی ، یک وظیفه چالش برانگیز در محیط به سـرعت روبه تکامل بانکـداری الکترونیـک به شـمار می‌رود. به منظور اطمینـان از کنترل هـای امنیتی منـاسب برای فعـالیت هـای مربوط به بانکـداری الکترونیک ، هیأت مـدیره و مـدیریت ارشـد نیاز دارد تا اطمینان حاصل کند که آیابانک از یک فرآیندامنیتی جامع برخوردار است ؟ این فرآیند شامل سیاسـتهاو روشـهایی می شود که کلیه امنیت بالقوه موارد مربوط به خارجی ودرونی را از لحاظ جلوگیری از وقوع و پاسـخ به حـادثه ، در برمی گیرد . عناصـر اصـلی یـک فرآینـد موثر ایمنی در بانکـداری الکترونیک عبارتنـد از : مشـخص کردن مسئولیت روشن برای مـدیریت وپرسـنل در نظارت برتعیین و حفظ سیاسـتهای امنیتی شـرکت برقراری کنترل هـای فیزیکی کـافی به منظور اجتنـاب از دسترسـی غیرمجـاز به محیط کامپیوتری در نظرگرفتن کنترلهـای منطقی کـافی به منظور اجتنـاب از دسترسـی غیرمجاز داخلی و خـارجی به کـاربری ها و پایگاههای اطلاعات بانکـداری الکترونیک بررسـی منظم و آزمایش کنترل‌های ایمنی ازجمله ردگیری مداوم پیشـرفتهای ایمنی این صـنعت و ارتقاء سطح نرم افزارهای مناسب ، بسته های ارائه خدمات و نیز سایر تدابیر لازم . ضمیمه یک دربرگیرنده شـماری تدابیر مناسب اضافی به منظور اطمینان از امنیت بانکداری الکترونیک است . اصل ۳ـ هیأت مدیره

و مدیریت ارشد باید یک فرآیند نظارتی و پشت کار منظم و مداوم برای مدیریت روابط با منابع بیرونی بانک و یا سایر وابستگی ها به اشخاص ثالث که بانکداری الکترونیک را پشتیبانی می کنند ، داشته باشند . اتکا روبه افزون به شرکا و ارائه دهندگان ثالث خدمات برای انجام کارهای حیاتی بانکداری الکترونیك کنترل مستقیم مدیریت بانك را کاهش می دهد . از همین رو اتخاذ فرآیند جامعی برای مدیریت ریسک های مرتبط با منابع بیرونی و سایر وابستگی ها به اشخاص ثالث ضرورت دارد . این فرآیند باید فعالیت های طرفهای ثالث از جمله شرکا و ارائه دهندگان بیرونی خدمات و حتی پیمانکاران فرعی را که ممکن است تأثیرمادی روی بانک داشته باشد ، در بربگیرد . از لحاظ تاریخی ، منابع بیرونی اکثراً محدود به یک ارائه دهنده واحد خدمات برای یک کار معین می‌شود ولی در سالهای اخیر روابط منابع بیرونی بانکها از لحاظ مقیاس و پیچیدگی بخاطر پیشرفتهای تکنولوژی اطلاعات و ظهور بانکداری الکترونیک ، زیاد شده است . به این پیچیدگی باید این حقیقت را نیز افزود که ارائه دهندگان منابع بیرونی خدمات بانکداری الکترونیک ، ممکن است به صورت پیمانکاری انجام برخی از کارها را به پیمانکاران فرعی دیگری واگذار کنند یا اینکه این فعالیت ها در یک کشور خارجی انجام شود . علاوه برآن کاربری ها و خدمات بانکداری الکترونیك از لحاظ تکنولوژیک بسیارپیشرفته، به لحاظ اهمیت استراتژیک، رشد کرده است . برخی زمینه های ثابت بانکداری الکترونیك به شمار اندکی فروشندگان متخصص به عنوان اشخاص و ارائه دهندگان ثالث خدمات، متکی است . این پیشرفتها تمرکز بیشتری روی ریسک هایی به وجود می آورد که هم از نقطه نظر یک صنعت و هم به لحاظ سیستمیک ، باعث جلب توجه می شود . همه این فاکتورها نیاز به یک ارزیابی جامع و مداوم را از روابط با منابع بیرونی و سایر نقاط اتکاء، از جمله آنهائیکه مرتبط با معضلات وضعیت ریسک بانک هستند و نیز توانائیهای نظارتی مدیریت ریسك ، مطرح‌می کند . نظارت هیأت مدیره و مدیریت ارشد بر روابط با منابع بیرونی و اشخاص ثالث به طور خاص باید روی اطمینان از موارد زیر باشد : مطالعه و پیگیری مناسبی برای بررسی توانمندی و قدرت زیست مالی هرگونه ارائه کننده ثالث خدمات یا شریك قبل از آنکه وارد مرحله عقد قرارداد برای ارائه خدمات بانکداری الکترونیك شود ، انجام گیرد . در قرار داد ، قابلیت حسابدهی همه طرفهای منابع بیرونی یا شراکتی بایستی به روشنی تعریف شود. به عنوان مثال باید تعریف روشنی از مسئولیت های مربوط به ارائه اطلاعات و دریافت اطلاعات از ارائه کننده خدمات به عمل آید . تمام سیستم های عمل بانکداری الکترونیك مرتبط با منابع بیرونی تابع مدیریت ریسک و سیاستهای امنیتی و نیز حفظ حریم خصوصی افراد ، طبق استانداردهای خود بانك هستند . بایستی از عملیات منابع بیرونی ، حسابرسی های مقطعی داخلی یا خارجی انجام گیرد . این حسابرسی دست کم باید در همان محدوده و اندازه ای باشد که گویی انجام عملیات توسط خود بانك صورت می گرفت . طرحهای مناسب برای هر نوع حادثه محتمل الوقوع برای فعالیت های بانکداری الکترونیك مرتبط با منابع بیرونی باید وجود داشته باشد . ضمیمه ۲ شماری از رویه های مناسب دیگر برای مدیریت سیستم های بانکداری الکترونیك مرتبط با منابع بیرونی و وابستگی به اشخاص ثالث را فهرست می کند. ب ـ کنترل های ایمنی (اصول ۴ تا ۱۰) درحالیکه هیأت مدیره مسئولیت دارد تا اطمینان حاصل کند که فرآیندهای کنترل ایمنی مناسب برای بانکداری الکترونیک وجود دارد ، ماهیت این فرآیندها به توجه مدیریتی ویژه ای نیاز دارد ، زیرا چالش‌های ایمنی پیشرفته ای را در بانکداری الکترونیك به وجود می‌آورند . مسایل زیر به ویژه در این زمینه حائز اهمیت هستند : احراز عدم پذیرش یکپارچگی داده ها و معاملات جداسازی وظایف کنترل های مجوز نگهداری سرنخ حسابرسی محرمانه نگه داشتن اطلاعات کلیدی بانک اصل ۴ـ بانک ها باید تدابیر مناسب را به منظور احراز هویت و تأئید مشتریهایی که با آنها در اینترنت کار می کنند ، اتخاذکنند . دربانکداری ضروری است که درخواست یک ارتباط یا دسترسی به معاملات از لحاظ قانونی بودن تأئید شود . بنابراین بانکها باید شیوه‌های قابل اطمینانی را برای تأئید هویت و مجوز دهی به مشتریان جدید و نیز تصدیق هویت و تأئید مشتریان قبلی که قصد شروع عملیات الکترونیك را دارند ، مورد استفاده قراردهند . احراز هویت مشتریان هنگام ریشه یابی حساب در کاهش ریسك سرقت هویت و به کارگیری حساب

جعلی و پول شویی مهم است . کوتاهی بانک به لحاظ عدم توجه کافی به احراز هویت مشتریان منجر به آن می شود تا اشخاص غیرمجاز به حسابهای بانکهای الکترونیک دسترسی پیدا کنند وبدین ترتیب خسارت مالی و تخریب شهرت بانک را به وجود آورد . البته این امر می توانـد از طریق تقلب و افشای اطلاعات محرمانه یا سهواً درقالب یک فعالیت مجرمانه صورت گرفته باشد . احراز هویت و صدور مجوز برای دسترسی به سیستم های بانکی در یک محیط شبکه ای کاملاً باز و الکترونیک کار مشکلی است . اعطای مجوز قانونی به کاربر می تواند از طریق تکنیک های گوناگونی که اصطلاحاً " SPOOFING " نام دارد ، تحریف شود . نفوذگران نیز می توانند از طریق استفاده از دستگاههای " SNIFFER " روی ارتباط های قانونی تأثیر گذاشته تا فعالیت های مجرمانه یا موذیانه انجام دهند . فرآیندهای کنترل احراز هویت علاوه بر این می توانند از طریق ایجاد تغییر در پایگاههای اطلاعاتی احراز هویت ، دچار آسیب شوند. بنابراین حیاتی است که بانکها برای شناسایی مناسب و اطمینان از اینکه احراز هویت و مجوزها به هرفرد ، عامل یا سیستم به درستی و از طریق به کارگیری روشهای منحصر بفردی صورت می‌گیرد که عملی هستند و سیستم ها یا افراد غیرمجاز را در برنمی گیرند، سیاست‌هاورویه‌های‌رسمی‌اتخاذکنند. بانکها می توانند روشهای متفاوتی را ازجمله PIN (شماره شناسایی شخصی) ، رمزواژه ، کارتهای هوشمند ، سیستم های زیست سنجی (BIOMETRICS) و گواهینامه‌های دیجیتال ، برای احراز هویت، در نظر بگیرند . این روش ها می توانند یا یک عامل مجرد و یا چند عامل باشند (هم استفاده از رمزواژه وهم تکنولوژی زیست سنجی برای احراز هویت). در کل استفاده از روش احراز چندعاملی ، اطمینان قویتری به وجود می‌آورد . بانک باید تعیین کند کدام روش احراز را برپایه ارزیابی مدیریت از خطری که در کل یا بوسیله عناصر فرعی متوجه نظام بانکداری الکترونیک است ، مورد استفاده قرار دهد . تحلیل خطر باید توانائیهای عملیاتی نظام بانکداری الکترونیک را (ازقبیل انتقال وجه ، پرداخت صورت حساب ، ریشه یابی وام ، تجمع حساب و غیره) از لحاظ حساسیت و ارزش اطلاعات ذخیره شده، همراه با راحتی مشتریان و استفاده از روش احراز هویت ، مورد ارزیابی قرار دهد . فرآیندهای قوی احراز و شناسایی مشتری ، به ویژه در مورد بانکداری الکترونیک فرامرزی اهمیت دارد و این اهمیت ناشی از مشکلات اضافی است که می‌تواند هنگام انجام تجارت الکترونیک با مشتریان فرامرزی رخ دهد ، ضمن آنکه در این زمینه ، خطر بیشتر تجسم سازی هویت و مشکل بیشتر در انجام بررسی های اعتباری موثر روی مشتریان بالقوه هم اهمیت دارد . توصیه می شود به همان نحو که شیوه‌های احراز هویت تکامل پیدا می‌کنند بانکها نیز به بررسی و اتخاذ رویه درست صنعتی‌دراین‌زمینه‌بپردازندتامطمئن‌شوندکه: پایگاههای اطلاعات مربوط به احراز هویت که به حسابهای مشتری بانکداری الکترونیک دسترسی پیدا می کنند یا سیستم های حساس، از لحاظ آسیب‌پذیری و فساد محافظت می شوند . هرگونه آسیب پذیری در این زمینه، باید قابل کشف باشد و سرنخ های حسابرسی بایستی به عنوان مستندات چنین تلاشهایی وجود داشته باشند . هرگونه اضافه ، حذف یا تغییر در پایگاه اطلاعات احراز هویت فرد ، عامل یا سیستم بایستی کاملاً با مجوز مراجع صلاحیت دار باشد . باید تدابیر لازم به منظور کنترل روابط در سیستم بانکداری الکترونیک وجود داشته باشد . این کنترل باید به گونه ای باشد تا اشخاص ثالث ناشناخته نتوانند مشتریان شناخته شده را جابجا کنند . نشست های مربوط به احراز هویت بانکداری الکترونیک بایستی در تمام مدت برگزاری جلسه کاملاً محرمانه باشد . در صورت وقوع هر گونه رخنه امنیتی ، نشست‌ها باید احراز هویت مجدد کنند . اصل ۵ـ ¬ بانکها باید روش هایی را برای احراز هویت معاملات مورد استفاده قرار دهند که باعث ارتقاء پذیرش (NON- REPUDIATION) می شود و قابلیت حسابرسی برای معاملات بانکداری الکترونیک به وجود می‌آورد . پذیرش در برگیرنده اثبات بیشتر منشأ یا تحویل اطلاعات الکترونیک به منظور حفاظت ارسال کننده در برابر تکذیب کاذب گیرنده اطلاعات برای دریافت آن اطلاعات است یا برای حفاظت از گیرنده در برابر تکذیب دروغین ارسال کننده ، مبنی بر آن است که اطلاعات ارسال شده است . ریسک مربوط به عدم پذیرش معاملات هم اکنون به عنوان یک معضل در معاملات متعارف از قبیل کارتهای اعتباری یا معاملات اوراق بهادار مطرح است . هرچند بانکداری الکترونیک، این ریسک را

به واسطه مشکلات مربوط به احراز مثبت هویت ها و صلاحیت طرفهایی که عملیات را شروع می کنند ، عوامل بالقوه ای که سعی در تغییر یا ربایش معاملات الکترونیک دارند و نیز کاربران بالقوه بانکداری الکترونیک که ادعا می کنند، عملیات به شیوه تقلب آمیزی تغییر داده شده است ، افزایش می‌دهد . به منظور غلبه بر این نگرانیهای افزایش‌یافته ، بانکها نیاز دارند تا تلاشهای معقولی را متناسب با مادیت و نوع معاملات بانکداری الکترونیک به منظور اطمینان از موارد زیر به عمل آورند : سیستم بانکداری الکترونیک به گونه‌ای طراحی شود تا هرگونه احتمالی مبنی بر آنکه کاربران مجاز معاملاتی ناخواسته‌ای را شروع کنند ، کاهش و یا اینکه مشتریان را کاملاً متوجه خطرات مرتبط با هرگونه عملیاتی کنید که آنها انجام می‌دهند . تمامی طرحهای مرتبط با این عملیات باید از لحاظ مثبت بودن، احراز هویت شوند و کنترل روی کانال احراز هویت شده به عمل آید. اطلاعات عملیات مالی از لحاظ تغییر محافظت و هرگونه تغییری قابل کشف باشد . بانکها تکنیک های گوناگونی را به کار می‌گیرند تا به ایجاد پذیرش کمک و اطمینان به وجود آورد که محرمانه بودن و یکپارچگی عملیات بانکداری الکترونیک با استفاده از گواهینامه‌های دیجیتالی در زیر ساختهای کلیدی عمومی صورت می گیرد . بانک ممکن است گواهینامه دیجیتالی برای یک مشتری یا طرف مقابل به منظور شناسایی و احراز هویت منحصر بفرد آنها صادر کند وبه این وسیله باعث کاهش عدم پذیرش عملیات شود . گرچه در برخی کشورها حقوق مشتری برای رد یک ادعا در مورد معاملات ، تحت چارچوب قانونی خاصی قرار می گیرد ولی قوانینی در محاکم ملی معین تصویب شده تا امضاءهای دیجیتالی از لحاظ قانونی ، لازم الاجرا شوند . احتمال می رود ، پذیرش قانونی گسترده تر این تکنیک ها در سطح جهان با تکامل تکنولوژی روبه افزایش رود . اصل ۶ ـ بانکها باید اطمینان حاصل کنند که تدابیر مناسب برای ارتقاء جداسازی کافی وظایف نظامهای بانکداری الکترونیک ، پایگاههای داده ها و کاربری ها وجود دارد . جدا سازی وظایف یک تدبیر پایه کنترل داخلی است که به منظور کاهش ریسک تقلب در سیستم‌ها و فرآیندهای عملیاتی و اطمینان نسبت به آنکه دارایی‌های شرکت و معاملات به درستی مجوز داده ، ثبت و حفاظت می‌شوند ، طراحی شده است . جداسازی وظایف ، امری حیاتی برای اطمینان از صحت و یکپارچگی داده‌هاست و به منظور جلوگیری از اعمال جعل و تقلب بوسیله یک شخص صورت می گیرد . چنانچه وظایف به اندازه کافی از یکدیگر تفکیک شده باشند ، ارتکاب جعل فقط از طریق تبانی امکان پذیر خواهد بود . خدمات بانکداری الکترونیک نیاز به بهینه سازی راههایی دارد که درآنها جداسازی وظایف انجام و حفظ شده باشد ، زیرا عملیات در سیستم های الکترونیک در جایی صورت می گیرد که هویت ها می‌توانند نقابدار و جعل شوند . علاوه بر این ، در کاربری های بانکداری الکترونیک،کارهای‌عملیاتی‌ومعاملاتی‌در بسیاری اوقات بیشترفشرده‌ویکپارچه‌می‌شوند. ازهمین‌رو کنترل هایی‌که‌درشیوه سنتی برای جداسازی وظایف به کارمی‌رود، به منظور اطمینان از اعمال سطح مناسبی از کنترل ، باید مورد بررسی مجدد قرارگیرد . از آنجا که دسترسی به پایگاههای داده‌هایی که از لحاظ امنیتی ضعیف باشند به راحتی از طریق شبکه های داخلی یا خارجی امکان پذیر است ، از همین رو روش های مجوز دهی و شناسایی بسیار دقیق ، ایمن و بی عیبی همراه با حفظ سرنخ های حسابرسی باید مورد تأکیدباشد. رویه های متداول برای انجام و حفظ جداسازی وظایف در محیط بانکداری الکترونیک شامل موارد زیر است : طراحی فرآیندهای عملیات ، معاملات و سیستم ها باید به گونه ای باشد تا اطمینان حاصل شود که هیچ کارمند یا ارائه دهنده بیرونی خدمات نتواند به تنهایی داخل شود ، کسب مجوز کند و یک معامله را به انجام برساند . جداسازی باید برای داده هایی شروع شود که استاتیک باشند . (ازجمله محتوای صفحه(WEB و آنهائیکه مسئولیت تأئید یکپارچگی را دارند. سیستم های بانکداری الکترونیک باید از لحاظ آنکه وظایف جداسازی نمیتواند میان بر (BYPASS) شود ، مورد آزمایش قرار گیرند . جداسازی وظایف باید ، هم برای آنهایی که سیستم های بانکداری الکترونیک را اعمال و هم آنهایی که این سیستم ها را مدیریت می کنند، برقرارشود. اصل ۷ ـ بانکها باید اطمینان پیداکنند که کنترل های مناسب مجوز دهی و امتیازات دسترسی برای سیستم ها ، پایگاههای داده ها و کاربریهای بانکداری الکترونیک وجود دارند . به منظور انجام وظایف جداسازی ، بانکها احتیاج

به آن دارنـد تا دسترسـی به مجوز دهی را کاملاًوبهطوردقیقکنترلکننـد. عـدم اعمال کنترل های کافی مجوزدهی می‌توانـد شـرایطی فراهم آورد تا افراد به تغییر مجوز خود بپردازنـد و با نفوذ به فرآینـد جـداسازی سیسـتم ها،به پایگاهـدادهها و کاربریهایی که مجوز آنها را ندارنـد ، دسترسـی پیـدا کننـد . در سیسـتمهای بانکداری الکترونیک ، حقوق دسترسـی و مجوز دهی می تواند یا به صورت تمرکز یـافته ویـا به روش توزیعی دردرون پایگاه دادههای بانک ذخیره شود ، از همین رو حفاظت از این پایگاهها به لحاظ رخنه یا فساد در راسـتای کنترل دقیق مجوز دهی ضـروری است . ضمیمه ۳ ، شـماری رویه هـای مناسب را به منظور کمک به اعمال کنترل مناسب روی مجوز دهی و حقوق دسترسـی به سیسـتم ها و نیزکاربری های بانکداری الکترونیک ، مشخص می کند. اصل ۸–بانک هـا بایــد اطمینـان پیداکننــد کـه تـدابیر منـاسب برای حفـاظت از یکپـارچگی داده هـا در معاملات، سوابـق و اطلاعـات بانکـداری الکترونیـک وجود دارد. یکپارچکی اطلاعات به این امر اطلاق می‌شود که اطلاعات در حال عبور یا به صورت ذخیره، بـدون مجوز تغییری پیدانکنـد. عـدم حفظ یکپارچگی اطلاعات معاملات و سوابق می تواند بانک را در معرض خسارت های مالی و نیز ریسـک های قابل توجه حقوقی و شـهرتی قرار دهد. ماهیت اینترنت از لحاظ فرآیندهایی که در بانکداری الکترونیک مستقیماً عمل می‌کنند به گونه ای است که برنامه ریزی برای تشـخیص اشتباهات یا فعالیت‌های اخلال گرانه را از لحاظ کشف در مراحل اولیه کار مشکل می‌کنـد. بنـابراین مهم است که بانـک ها فرآینـدهای مسـتقیم را به گونه ای به مرحله اجرا بگذارنـد که از یکپارچگی و بی عیب و نقص بودن داده ها، اطمینان حاصل شود. چون بانکـداری الکترونیک از طریق شـبکه های عمومی انتقال پیـدا می کند، از همین رو عملیات در معرض تهدید مضاعفی از فساد اطلاعاتی ، سوء استفاده ونیز ایجاد اختلال در سوابق قرار می‌گیرد. بنابراین بانک ها باید اطمینـان حاصـل کننـد که تـدابیر کـافی به منظـور اطمینـان از درسـتی کـار آنهـا ، کامـل بودن قـابلیت اطمینـان عملیـات بانکـداری الکترونیک ، سوابق و اطلاعات، در نظر گرفته شـده است. در مورد اطلاعات ، این حصول اطمینان باید نسـبت به اطلاعاتی باشد که خواه روی اینترنت ارسـال شـده است، خواه در پایگـاه داده‌هـای داخـل بانـک وجود دارد ویـاازسوی یک‌ارائه‌کننده‌ثالث‌خـدمات‌به نمایندگی ازسوی‌بانک‌مخابره‌یاذخیره‌شده‌است. رویه های معمول مورد استفاده برای حفظ یکپارچگی اطلاعات در محیط بانکداری الکترونیک ، شامل‌مواردزیرهستند: معاملات بانکـداری الکترونیک بایـد به گونه‌ای انجام شوند که کاملاً آنها را در برابر آسـیب پذیری در سراسر و کل فرآیند ، مقاوم کند. سوابق بانکداری الکترونیک باید به گونهای ذخیره و قابلیت دسترسی به آنها ایجاد و بهینه شود که آنهـا را در برابر آسـیبپذیری کاملاًـ مقاوم کنـد . عملیات بانکـداری الکترونیک و فرآینـدهای کنترل سوابق بایـد به گونه ای طراحی شونـد که آنها را از لحاظ ایجاد مانع بر سر راه کشف تغییرات غیر مجاز ، غیر ممکن کند. تغییر کافی در سیاسـت هـای کنترل از جمله روش های بررسـی و آزمایش بایـد در محل وجود داشته باشـد تا بتوانـد بانکـداری الکترونیک را در برابر هر گونه تغییرات که ممکن است به اشتباه یا غیر عمد در کنترلها یا قابلیت اطمینان داده ها رخ دهد، محافظت کند. هر گونه رخنه در سوابق بانکداری الکترونیک باید بوسیله فرآیندهای عملیاتی، رسیدگی و حفظ‌سوابق کشف‌شود. اصل ۹– بانک ها بایداطمینان پیدا کننـد که سـرنخ های حسابرسـی شـفاف برای همه عملیات بانکـداری الکترونیک ، وجوددارد. در ارائه خـدمات مالی روی اینترنت برای بانک ها مشـکل است تا کنترلهای داخلی را اعمال و سـرنخ های حسابرسـی روشـنی را حفظ کنند، چنانچه این تدابیر با محیط بانکـداری الکترونیـک تطبیق داده نشود. بانک ها نه تنها برای اطمینان از کنترل مؤثر داخلی در محیط های کاملاً خودکار با چالش مواجه هسـتند، بلکه این کنترل هـا می توانـد به ویژه برای تمام وقایع و کاربریهای حیاتی بانکـداری الکترونیک ، حسابرسـی شونـد. محیط کنترل داخلی برای یک بانک چنانچه نتوانـد سـرنخ های حسابرسـی روشـنی را برای فعالیت‌های بانکـداری الکترونیک حفظ کند، ممکن است ضعیف شود. این امر از آن روست که بیشتر اگر نه همه، سوابق و شواهد مربوط به پشتیبانی از معاملات بانکداری الکترونیک به صورت الکترونیک هسـتند. در تصـمیم‌گیری روی این نکته که تا کجا این سـرنخ های حسابرسـی رابايد حفظ کرد ، انواع معاملات زیر در بانکـداری الکترونیک ، بایـد ملاحظه شونـد: گشـایش ، بهبود و مسـدود کردن حساب مشتری هر گونه

معامله ای که نتایج مالی داشته باشد. هر گونه اعطای مجوزی که به مشتری اجازه می دهد تا از محدوده خاصی بالاتر رود. هر گونه اعطای مجوز ، بهبود یا لغو حقوق و امتیازات دسترسی به سیستم ها ضمیمه ۴–چند رویه مناسب را برای کمک به اطمینان از اینکه سرنخ های حسابرسی روشنی برای عملیات بانکداری الکترونیک وجود داشته باشند، مشخص می کند. اصل ۱۰– بانک ها باید تدابیر مناسب را به منظور حفظ محرمانه بودن اطلاعات کلیدی بانکداری الکترونیک اتخاذ کنند.این تدابیر باید با حساسیت اطلاعاتی که مخابره یا در پایگاه های اطلاعات ذخیره می شود، متناسب باشد. محرمانه بودن به منظور اطمینان از این نکته است که اطلاعات کلیدی فقط برای بانک نگهداری می شوند و قابل ملاحظه یا استفاده توسط مراجع غیر مجاز نیست. سوء استفاده یا افشای غیر مجاز اطلاعات، بانک را در معرض هم ریسک حقوقی وهم ریسک شهرتی قرار می‌دهد. ظهور بانکداری الکترونیک ، چالشهای امنیتی اضافی را برای بانک ها به میان می‌آورد، زیرا این بحث را تقویت می کند که اطلاعات مخابره شده روی شبکه عمومی یا ذخیره شده در پایگاه اطلاعات ممکن است بوسیله اشخاص غیرمجاز قابل دسترسی باشد ، یا اینکه به طریقی که مشتری در ارائه اطلاعات قصد نداشت تا همه بدانند، مورد استفاده قرار گیرد. علاوه بر آن ، استفاده روزافزون ارائه‌کنندگان خدمات ممکن است اطلاعات کلیدی بانکی را در دسترس دیگران قراردهد. برای رفع چالش های مربوط به حفظ محرمانه بودن اطلاعات کلیدی ، بانک ها نیاز به آن دارند تا اطمینان حاصل کنندکه: تمام اطلاعات و سوابق محرمانه فقط توسط افراد، عوامل یا سیستم هایی که صلاحیت و مجوز لازم را دارند، قابل دستیابی است. تمام اطلاعات محرمانه بانکی در وضع ایمنی نگهداری و دربرابر رویت غیر مجاز یا دستکاری هنگام ارسال در شبکه های عمومی، خصوصی یا داخلی، حفاظت می‌شوند. استاندارد و کنترل های بانک ها برای استفاده از اطلاعات و حفاظت ، بایستی هنگامی که اشخاص ثالث امکان دستیابی به داده ها از طریق روابط یا منابع بیرونی را دارند، کاملاً رعایت شود. تمام دستیابی ها به اطلاعات محرمانه قفل شوند و تلاش های مناسبی برای اطمینان از اینکه قفل های دستیابی در برابر رخنه مقاوم هستند ،به عمل آید. ج–مدیریت ریسک حقوقی و شهرتی(اصول ۱۱تا ۱۴) حفاظت خاص مشتری و مقررات و قوانین مربوط به حریم آنها در یک مرجع قضایی با مرجع قضایی دیگر فرق می کند. با این حال بانک ها در کل مسئولیت روشنی دارند تا راحتی لازم را درمورد افشای اطلاعات ، حفاظت از اطلاعات خصوصی مشتری و ارائه اطلاعات بازرگانی ، برای مشتریان خود فراهم آورند. این راحتی باید متناسب با سطحی باشد که آنها می داشتند، چنانچه داد و ستد معاملاتی آنها از طریق کانالهای توزیع بانکی سنتی انجام می شد. اصل ۱۱– بانک ها باید اطمینان حاصل کنند که اطلاعات کافی در وب سایت آنها وجود دارد تا به مشریان بالقوه اجازه دهد تایک نتیجه گیری آگاهانه درباره وضعیت شناسایی ومقررات بانک قبل از آنکه وارد مراحل بانکداری الکترونیک شوند، بدست آورند. به منظور کاهش ریسک های قانونی و شهرت مرتبط با فعالیت های بانکداری الکترونیک که هم در داخل و هم در ورای مرزها صورت می گیرد، بانک ها باید اطمینان حاصل کنند که اطلاعات کافی در وب سایت آنها وجود دارد تا به مشتریان اجازه دهد قبل از وارد شدن به عملیات بانکداری الکترونیک به نتیجه گیری آگاهانهتر برسند. مثالهایی از این اطلاعات که در کل، وضعیت شناسایی و هویت بانک را در بر می گیرد ، از این قرار است: نام بانک و محل اداره مرکزی آن (ادارات محلی در صورتی که نیاز باشد) شناسه مرجع یا مراجع نظارتی اصلی بانک, مسئول نظارت در اداره مرکزی بانک چطور مشتریان می توانند با مرکز خدمات مشتری بانک در مورد مشکلات مربوط به ارائه خدمات، شکایات و سوء استفاده های مشکوک از حساب ها و غیره تماس بگیرند. چطور مشتریها می توانند به برنامه طرح شکایت مشتری (OMBUDSMAN)دسترسی داشته و آن را مورد استفاده قرار دهند. چطور مشتریها می توانند به اطلاعات مربوط به درخواست غرامت ملی ، پوشش بیمه ودیعه در سطح حفاظتی که آنها توان آنرا دارند یا پیوند به وب سایت هایی که اینگونه اطلاعات را در اختیار آنها می گذارد، دسترسی داشته باشند. سایر اطلاعاتی که مناسب است و می تواند مورد نیاز مراجع قضایی باشد. اصل ۱۲– بانک ها باید تدابیر مناسب را به منظور اطمینان از تبعیت با نیازهای خصوصی مشتری مرتبط با مراجع

قضـایی که در آن بانـک تولیـدات و خـدمات بانکـداری الکترونیک را ارائه می دهـد، اتخاذ کننـد. حفظ اطلاعات مربوط به حریم خصوصـی مشتری یک مسئولیت کلیـدی برای بانک به شـمار می آیـد. سوء اسـتفاده یا افشای غیر مجاز اطلاعات محرمانه مشتری، بانـک را در معرض ریسـک حقوقی و شـهرتی قرار می دهـد. برای رفع این چـالش هـا ، در مورد حفـظ حریم خصوصـی اطلاعات مشتری ، بانـک هـا بایـد تلاـش های معقولی را به منظور اطمینان از اتخاذ تـدابیر زیر به عمل آورنـد: سیاسـتهای حریم خصوصی مشتری بانک و اسـتانداردهایی که در این زمینه رعایت می‌شود بایـد کاملاً مطابق با همه مقررات حفظ حریم و قوانین مربوط به آن در مراجع قضـایی باشـد که در آن تولیـدات و خـدمات بانکـداری الکترونیـک ، ارائه می‌شود. مشتریها بایـد در مورد سیاسـتهای مربوط به حفـظ اطلاعات خصوصـی بانک و مسایل مرتبط با آن در اسـتفاده از خـدمات و تولیـدات بانکـداری الکترونیک ، اطلاع پیداکنند. مشتریها ممکن است تمایلی نداشته باشند تا اجازه دهند که بانک ها اطلاعات شخصی مربوط به آنها را در زمینه هایی از قبیل نیازهای شخصـی ، علایق ، وضـعیت مالی یا فعالیت بانکی ، به منظور بازاریابی متقابل در اختیار شـخص ثالث قرار دهنـد. اطلاعات مشتری نباید برای مقاصدی ورای آنچه به طـــور مشخـــــص مجاز شمرده شده یا برای مقاصدی ورای آنچه مشتری مجاز می داند ، مورد استفاده قرارگیرد. اسـتانداردهای بانک برای استفاده از اطلاعات مشتری باید زمانی که شخص ثالث به اطلاعات مشتری از طریق روابط با منابع بیرونی دسترسی پیدا می کند، رعایت شود. ضمیمه پنج، چند سیاست کاری مناسب را به منظور حفظ حریم اطلاعات خصوصی مشتری در بانکداری الکترونیک ، معرفی می کند. اصل ۱۳–بانک ها باید ظرفیت مؤثر ، تداوم داد و ستد و برنامه ریزی وضـعیت اضـطراری داشـته باشـند تا بدینوسـیله بتواننـد از عملکرد مناسب سیسـتم ها و خدمات بانکداری الکترونیک اطمینان حاصل کنند. به منظور حفاظت بانک ها در قبال ریسک های شهرت، قانونی و تجاری ، خدمات بانکداری الکترونیک باید طبق انتظـارات مشـتری، به صورت مسـتمر و به موقع انجـام شود. برای نیـل به این هـدف ، بانـک بایـد این قـابلیت را داشـته باشـد تا خـدمات بانکداری الکترونیک‌رابه مصـرف‌کنندگان نهایی‌ازطریق منابع دست اول ماننـدسیسـتم‌هاوکاربری‌های داخلی خود بانک)یا از طریق منابع دست دوم (ماننـد سیسـتم ها و کاربری های ارائه دهنـدگان خـدمات) برسانـد. در همین حال باید سیسـتم های یدک اضـطراری از لحاظ تعمیر و نگهداری، همواره در وضـعیت آماده باشند تا هنگامی که مشکلی برای سیستم اصلی به وجود می‌آید یا موقعی که بحرانی، اخلال در کار را سبب می شود، قطع سیستم رخ ندهد یا به حداقل کاهش پیدا کند. چالش های مربوط به حفظ و دستیـابی مـداوم به سیسـتم ها و کاربری‌های بانکـداری الکترونیک ، به ویژه هنگام تقاضای زیاد برای اسـتفاده از سیسـتم در زمان اوج می‌توانـد قابل ملاحظه باشـد. علاوه بر آن ، انتظارات بالای مشتری در مورد زمان کوتاه پردازش عملیات و دسترسـی مداوم ۲۴ ساعته و ۷روز در هفته، به نـوبه خود اهمیت در نظر گرفتن ظرفیت کـافی، تـداوم تجـارت و برنـامه ریزی اضـطراری را افزایش داده است . برای آنکه تداوم ارائه خدمات بانکداری الکترونیک به مشتریها تا آن حد که آنها انتظاردارند، حفظ شود ، بانکها نیاز به آن دارنـد تا اطمینان حاصل کننـد که: ظرفیت سیسـتم بانکـداری الکترونیـک فعلی و پیش بینی مقـدار مورد نیـاز برای آن در آینـده براساس پویایی کلی بازار تجارت الکترونیک و نرخ جذب مشتری این گونه تولیدات و خدمات مورد تحلیل قرارمی‌گیرد. تخمین های مربوط به ظرفیت پردازش معاملات بانکداری الکترونیک باید مرتب انجام و آزمایش های تنش به عمل‌آید ، ضـمن آنکه همه این هـا هر چنـد وقت یکبـار دوبـاره ملاحظه شونـد. تـداوم تجـارت منـاسب و برنامه های اضـطراری برای فرآینـدهای بانکـداری الکترونیک در زمان بحرانی واینکه سیستم‌های تحویل بایـد موجود باشـند و مرتب آزمایش شوند. ضـمیمه ۶–چند ظرفیت مطلوب مربوط به تداوم تجارت و برنامه ریزی اضـطراری را مشـخص می‌کند. اصل ۱۴– بانک ها بایـد برنامه های مناسبی را برای پاسـخ به حوادث داشـته باشند تا در صورت وقوع رویداد های غیرمترقبه ، (به عنوان مثال حملات داخلی و خارجی که ممکن است مانع ارائه سیسـتم ها و خدمات بانکداری الکترونیک شود) بتوانند اثرات آنها را کاهش و بر آنها فائق آیند. مکانیزم مؤثر پاسخ به حوادث در کـاهش ریسـک هـای حقوقی ، شـهرت و عملیـاتی ناشـی از حوادث غیر مترقبه از قبیـل حملات داخلی و خارجی که ممکن‌است بر

عملکرد سیستم ها و خدمات بانکداری الکترونیک اثر نامطلوب بگذارد ، حیاتی هستند. بانک ها باید نقشه های مناسبی برای پاسخ به حوادث تهیه و از جمله استراتژیهای ارتباطی مؤثری را تـدوین کننـد. تـدوین این استراتژیها برای اطمینان نسبت به تداوم تجارت، کنترل ریسک شـهرت و محدود کردن تعهدات مرتبط با اخلال در خدمات بانکداری الکترونیک از جمله زمانی که از سیستم ها و عملیات منـابع بیرونی ریشـه می‌گیرد، انجام می‌شـود. برای اطمینـان از پاسـخ مؤثر بـه حـوادث پیش بینی نشـده ، بانـک هـا بـاید بوجودآورند: نقشه های مربوط به پاسخ به حادثه برای بازگردانیدن خدمات و سیستم های بانکداری الکترونیک تحت سناریوها ، در نقاط جغرافیایی و وضـعیت های تجاری گوناگون– تجزیه و تحلیل سـناریو بایـد احتمال ریسـکی را که اتفاق می‌افتـدوتأثیرآن بربانـک‌را هم‌شامـل‌شود.سیسـتم‌های‌بانکداری الکترونیـک‌که به منـابع بیرونی‌وارائه‌دهنـدگان ثالث خـدمات مربوط می‌شونـد، جزء لاینفک این برنامه ها به شـمار می روند. مکانیزم های شـناسایی حادثه یا بحران به محض آنکه روی بدهـد ،ارزیابی چند و چون آنهـا . کنترل ریسـک شـهرت ناشـی از اخلال در ارائه خـدمات. این یـک استراتژی ارتبـاطی بایـد به انـدازه کـافی بازار بیرونی و نگرانی رسانه‌ها را مد نظر داشته باشد. نگرانی که ممکن است ناشـی از رخنه امنیتی و حملات مسـتقیم یا از کار افتادن سیستم های بانکداری الکترونیک باشد. یک فرآیند روشن برای خبر کردن سریع مراجع قانون گذاری مربوط در صورت وقوع رخنه امنیتی یا رخ دادن حوادث منجر به اخلال در سیستم ها. تیم های پاسخ به حادثه با قدرت و اختیار آنکه در شـرایط اضطراری عمل کنند و به انـدازه کـافی در زمینه تجزیه و تحلیـل سیسـتم هـای پاسـخ کشف و اهمیت بازده مربوطه ، آموزش دیـده باشـند . یک زنجیره روشن از فرماندهی که هم عملیات مربوط به منابع بیرونی و هم منابع درونی راکنترل می کند. این کنترل به‌منظور اطمینان از این امر انجـام‌می‌شودکه اقـدام فوری‌متناسب‌بااهمیت‌حادثه‌به‌عمل‌آیـد. علاوه بر آن ، روش هـای ارتباطی داخلی مناسبی بایـد به این منظور طراحی کرد کـه از جملـه در صـورت لزوم آگـاه کردن هیأت مـدیره را در برمی گیرد. فرآینـدهایی که اطمینان می‌دهـد، تمام طرفهـای خـارجی مربوط، از جمله مشتریـان بانـک طرفهـای متقابـل ورسانه‌ها به نحو مطلوب و در مـدت زمان کافــی از اخلال در سیسـتم ها و تحولات ناشـی از راه انـدازی مجـدد سیسـتم ، اطلاع پیـدا می‌کنند. فرآینـدی برای گردآوری‌وحفظ‌شواهد قانونی به منظور تسـهیل در بررسـی‌های بعـد از حادثه بانکـداری‌الکترونیک و نیز کمک در محاکمه حمله‌کننـدگان •. ضـمیمه۱– رویه های کنترل ایمنی مناسب برای بانکداری الکترونیک: ۱–ترتیبات امنیتی باید ایجاد و حفظ شود و در چارچوب آن اعطای مجوزهای لازم به همه کـاربران سیستم و کاربریهـای بانکـداری الکترونیـک، شامـل همه مشتریان ، کاربران داخلی بانک و ارائه دهنـدگان بیرونی خـدمات صورت گیرد. کنترل های منطقی دستیابی به منظور پشتیبانی از جـداسازی مناسب وظایف نیز باید اعمال شود. ۲–اطلاعات و سیسـتم هـای بانکـداری الکترونیـک بایـد طبـق حساسیت اهمیـت آنهـا طبقـه بنـدی حفـاظتی شـود.مکـانیزم منـاسب از قبیـل رمز گذاری،کنترل دسترسـی و برنامه های بازیافت داده ها ،برای حفاظت از همه سیستم های حساس و پر مخاطره بانکداری الکترونیک از قبیل سـرورها،پایگاه داده ها و کاربری ها،در نظر گرفته شود. ۳–ذخیره داده های پر مخاطره یا حساس در کامپیوترهای رومیزی و روپایی (DESKTOP–LAPTOP)بایـد به حـداقل کاهش یافته و به نحو مناسبی از طریق رمزگذاری ،کنترل دسترسـی برنامههای بازیــافت اطلاعـــات حفــاظت شونـــد. ۴–کنترل‌هــای‌فیزیکی کافی‌بایـــدبه منظـور ممانعت‌ازدسترسی‌غیرمجازبه‌سیســتم‌های حیاتی‌بانکداری‌الکترونیک،سـروها ،پایگاه داده ها و کاربری ها وجود داشـته باشـند. ۵–تکنیـک های مناسب بایـد به منظور کاهش تهدیـدهای خـارجی بر سیسـتم های بانکـداری الکترونیک،از جمله اسـتفاده از موارد زیر در نظر گرفته شونـد: نرم افزار جـاروب ویروس در همه نقاط حیاتی ورودی (از قبیل سـرورهای دسترسی از راه دور‐ سرورهای PROXY مربوط به پست الکترونیک)روی همه کامپیوترهای رومیزی. نرم افزار کشف رخنه، سایر ابزارهای ارزیابی ایمنی باید به طور متناوب به بررسی شبکه ها، سرورها و دیوارهـــای آتش ،برای تشـــخیص نقـــاط ضـــعف یـــا تجـــاوز بـــه حریـــم هـــای امنیـــتی و کنـــترل هـــا،بپردازنـــد. آزمایش‌نفوذشبکه‌های‌داخلی‌وخارجی ۶– فرآینـد انجـام بررسـی هـای شدیـد امنیـتی بـایستی برای همه کارکنـان و ارائه کننـدگان

خدماتی که پست های حساس دارند،اعمال شود •. ضمیمه ۲- رویه های مناسب برای اداره سیستم ها و خدمات بانکداری الکترونیک ارائه شده‌ازسوی‌منابع‌بیرونی. ۱-بانک ها باید تدابیر مناسب برای ارزیابی تصمیمات اتخاذ شده از سوی ارائه دهندگان بیرونی خدمات بانکداری الکترونیک را در نظر بگیرند. مدیریت‌بانک‌باید به روشنی‌هدفهای استراتژیک ،امتیازات و هزینه های مربوط به استفاده از منابع بیرونی وطرح‌های ثالث برای بانکداری الکترونیک را شناسایی کند. تصمیم مربوط به واگذاری یک کار کلیدی یا انجام خدمات بانکداری الکترونیک به منبع بیرونی باید با استراتژیهای تجاری بانک سازگار و بر اساس یک نیاز تجاری تعریف شده استوار باشد، ضمن آنکه ریسک خاص مربوط به منبع بیرونی را هم در نظر بگیرد. تمامی زمینه های متأثر بانک باید دریابند که چگونه ارائه دهندگان خدمات از استراتژی بانکداری الکترونیک بانک ها حمایت به عمل آورده و با ساختار عملیاتی آن متناسب می شوند. بانک ها باید قبل از انتخاب یک ارائه دهنده بیرونی خدمات بانکداری الکترونیک و نیز درفواصل مناسب بعد از آن، تحلیل ریسک داشته باشند. بانکها باید فرآیندهایی را برای انتخاب پیشنهادها از میان چند ارائه دهنده خدمات بانکداری الکترونیک طراحی و معیار انتخاب از میان پیشنهادهای مختلف را مورد ملاحظه قرار دهند. زمانی که یک ارائه دهنده، بالقوه خدمات شناسایی شد،بانک باید یک بررسی جامع، از جمله تحلیل ریسک از قدرت مالی ارائه دهنده خدمات ، شهرت، سیاست ها و کنترل های مدیریت ریسک و نیز قابلیت انجام تعهدها داشته باشند. پس از آن بانک ها باید به طور مرتب و به طریق مناسب بررسی های مستمری را انجام دهند و قابلیت ارائه‌کننده خدمات را برای انجام خدمات و تعهدات مدیریت ریسک در طول مدت قرارداد، مدنظر قرار دهند. بانک ها باید اطمینان حاصل کنند که منابع کافی برای نظارت بر فعالیت منابع بیرونی پشتیبانی کننده از بانکداری الکترونیک وجود دارد. مسئولیت های نظارت بر ترتیبات منابع بیرونی بانکداری الکترونیک باید به روشنی مشخص شود. یک استراتژی مناسب خروج از لحاظ مدیریت ریسک باید برای بانک وجود داشته باشد ، زمانیکه ضرورت خاتمه دادن به قرارداد روابط با منابع بیرونی مطرح‌شود. ۲ـ بانک ها باید روش های مناسبی را به منظور اطمینان از کفایت قراردادهای حاکم بر بانکداری الکترونیک اتخاذکنند.قراردادهای حاکم بر فعالیت های بانکداری الکترونیک منابع بیرونی به عنوان مثال باید موارد زیر را در نظر بگیرد: تعهدات قراردادی طرفهای درگیر و مسئولیت های مربوط به تصمیم گیری از جمله تعهد قراردادهای فرعی مادی، باید به روشنی تعریف شده باشند. مسئولیت ارائه اطلاعات و دریافت اطلاعات از ارائه کنندگان خدمات باید به روشنی تعریف شوند. اطلاعات دریافتی از ارائه دهنده خدمات باید به موقع و جامع باشد تا بتواند به بانک این اجازه را بدهد که به اندازه کافی سطوح خدمات و ریسک ها را مورد ارزیابی قرار دهد.روش های مورد استفاده برای آگاهی رسانی در مورد اختلال در ارائه خدمات بانک، نقض امنیتی و سایر اتفاقاتی که می تواند یک خطر مادی برای بانک به وجود آورد ،باید مشخص شود. مقرراتی که به ویژه برای پوشش بیمه‌ای به وجود می آید ،مالکیت اطلاعات ذخیره شده در سرورها یا پایگاه های داده‌های ارائه کنندگان خدمات و حق بانک برای بازیافت اطلاعات درپی سپری شدن یا اتمام قرارداد، باید به روشنی تعریف شود. انتظارات عملکرد تحت هردو شرایط عمومی و اضطراری باید تعریف شوند. وسایل و ضمانت های کافی به عنوان نمونه از طریق اعمال شیوه های حسابرسی باید تعریف شوند تا اطمینان به وجود آید که برنامه های ارائه کننده خدمات با سیاست های بانک مطابقت دارد. برای ترتیبات منابع بیرونی فرامرزی، تعیین این نکته که قوانین و مقررات کدام کشور از جمله آنهائیکه مربوط به حریم خصوصی و سایر حفاظت های مشتری هستند با آنها مطابقت می‌کند، ضروری است . حق بانک برای بررسی مستقل یا حسابرسی امنیتی،کنترل های داخلی ، تداوم تجارت و برنامه های اضطراری به روشنی تعریف شوند. ۳ـ بانک ها باید اطمینان پیدا کنند که حسابرسی خارجی و داخلی مستقل و متناوب از عملیات منابع بیرونی، حداقل در همان سطحی که مورد نیاز می شود، در صورتیکه چنین عملیاتی در سطح داخلی انجام شود، به عمل آید. برای روابط با منابع بیرونی که در برگیرنده خدمات و کاربری های حیاتی و به لحاظ تکنولوژی پیشرفته بانکداری الکترونیک، بانک ها نیاز به آن دارند تا به

بررسیهای متناوب دیگری بپردازند که بوسیله اشخاص ثالث مستقل وبرخوردار از دانش فنی کافی ، انجام می شود. ۴ـ بانک ها باید طرحهای اضطراری مناسب برای فعالیت های بیرونی بانکداری الکترونیک داشته باشند. بانک ها نیاز به آن دارند تا برای همه سیستم ها و خدمات بانکداری الکترونیک خود که به منابع بیرونی و طرفهای ثالث واگذار می شود، برنامه های اضطراری داشته و آنها رابه طور متناوب آزمایش کنند. طرحهای اضطراری باید بدترین سناریو ها را در نظر گیرد تا بتواند در هر شرایطی تداوم خدمات بانکداری الکترونیک را در صورت وقوع هر گونه اختلالی که تحت تأثیر منابع بیرونی روی دهد، حفظ کنند. بانک ها باید تیم مستقلی داشته باشند که آن تیم مسئول مدیریت بازیافت و ارزیابی اثر مالی اختلال در خدمات بانکداری الکترونیک منابع بیرونی است . ۵ـ بانک هایی که خدمات بانکداری الکترونیک رابه اشخاص ثالث واگذارمیکنند، باید اطمینان داشته باشند که عملیات ، مسئولیت و تعهدات آنها به اندازه کافی روشن است تا نهادهای خدمترسان بتوانند بررسیهای خود را با پشتکار و به گونه مؤثری انجام دهند و بر روند کار نظارت داشته باشند. بانک ها مسئولیت دارند تا اطلاعات لازم در خصوص شناسایی، کنترل و رسیدگی به ریسک های مرتبط با خدمات بانکداری الکترونیک را دراختیار نهادهایی بگذارندکه این گونه خدمات دراختیار آنها قرارمی گیرد •. ضمیمه۳–رویه‌های‌مناسب‌صدور مجوز برای‌کاربری‌های‌بانکداری‌الکترونیک ۱–صدور مجوز و امکان دسترسی شامل همه اشخاص، عوامل یا سیستم هایی می‌شود که فعالیت بانکداری الکترونیک انجام می‌دهند. ۲–همه سیستم های بانکداری الکترونیک باید به گونه ای ساخته شود که آنها با یک پایگاه داده های معتبر دارای مجوز ، در تعامل باشند. ۳–هیچ عامل یا سیستم نباید به تنهایی اختیار تغییر صلاحیت خود را در پایگاه داده های صدور مجوز بانکداری الکترونیک پیدا کند. ۴–هر گونه افزایشی در افراد ، عوامل، سیستم یا تغییر امتیاز دسترسی در مجوزدهی به پایگاه داده های بانکداری الکترونیک باید از سوی یک منبع کاملاً معتبر باشد.منبعی که به قدر کافی دارای اختیار و برخوردار از سرنخ های حسابرسی باشد و بتوان فعالیت های وی را به نحو صحیحی و به موقع نظارت کرد. ۵–تدابیر لازم باید وجود داشته باشد تا بتوان مجوز دهی بانکداری الکترونیک را به نحو معقولی در برابر رخنه مقاوم‌کرد.هرگونه رخنه ای باید از طریق فرآیندهای مداوم کنترل و بررسی قابل کشف باشد.سرنخ‌های حسابرسی کافی،باید وجود داشته باشد تا بتواند هر گونه اخلالی را مستند کرد. ۶–هر گونه پایگاه داده هایی که در آن رخنه شده باشد ، نباید مورد استفاده قرارگیرد تا اینکه با یک پایگاه داده‌های معتبر تعویض شود. ۷–کنترل هایی باید وجود داشته باشد تا از تغییرات در سطوح مجوزدهی هنگام انجام عملیات بانکداری الکترونیک اجتناب شود.هر گونه تلاشی برای تغییر مجوزدهی بایستی قفل شود و به اطلاع مدیریتبرسد •. ضمیمه ۴– رویه های مربوط به سرنخ های حسابرسی دقیق برای سیستم‌های بانکداری الکترونیک ۱–باید سوابق کافی برای تمام معاملات بانکداری الکترونیک در نظر گرفته شود تا یک سرنخ حسابرسی روشن ایجاد و به حل اختلاف کمک کند. ۲–سیستم های بانکداری الکترونیک باید به گونه ای طراحی و نصب شوند تا بتوانند شواهد قانونی را جذب و نگهداری کنند .این امر باید طوری صورت گیرد تا بتوان شواهد را کنترل ، از رخنه جلوگیری و شواهد کاذب را گردآوری کرد. ۳–در مواقعی که سیستم های پردازش و سرنخ های حسابرسی مربوط در مسئولیت یک ارائه کننده ثالث خدمات قراردارد. بانک باید اطمینان حاصل کند که به اطلاعات مربوط به فعالیت های حسابرسی مربوط که توسط ارائه کننده خدمات نگهداری می شود، دسترسی دارد. سرنخ های حسابرسی نگهداری شده توسط ارائه کننده خدمات باید با استانداردهای بانک مطابقت کند•. ضمیمه ۵– رویه های مناسب برای حفظ خصوصی بودن اطلاعات بانکداری الکترونیک مشتری ۱–بانک ها باید تفکیک های رمز نگاری مناسب، پروتکل های خاص یا سایر کنترل‌های ایمنی را به منظور اطمینان از محرمانه نگهداشتن اطلاعات بانکداری الکترونیک به کار گیرند. ۲–بانک ها باید روش ها و کنترل های مناسبی را برای ارزیابی گاه به گاه زیر ساخت امنیتی مشتری و پروتکل های بانکداری الکترونیک ، مورد توجه قراردهند. ۳–بانک ها باید اطمینان حاصل کنند که ارائه کنندگان ثالث خدمات سیاست‌های محرمانه نگه داشتن و حفظ حریم خصوصی را که سازگار باخودشان‌باشد اعمال‌می‌کنند. ۴–بانک ها باید گام مناسب

را برای آگاهی‌رسانی‌به‌مشتریان‌بانکداری الکترونیک درباره‌محرمانه‌بودن‌وحفظ اطلاعات خصوصی افراد بردارند.این گام ها عبارتنداز: اطلاع رسانی به مشتریان در مورد سیاست حفظ حریم خصوصی افراد از سوی بانک ، حتی الامکان از طریق وب سایت بانک.در این زمینه استفاده از زبان روشن و فشرده توصیه می شود تا اطمینان حاصل‌شود که مشتری کاملاً سیاست مورد بحث را درک می کند.توضیحات بلند حقوقی، هر چقدر هم دقیق باشد بطور معمول توسطاکثرمشتریهاخواندهنمی‌شود. آموزشبهمشتریهادرموردلزوم حفاظت

ازرمزواژهها،شمارههایشناساییشخصی یاسایردادههایشخصیوبانکیخودشان در اختیار نهادن اطلاعات مربوط به امنیت عمومی کامپیوترهای شخصی مشتریها، از جمله مزایای استفاده از نرم‌افزار محافظت در قبال ویروس ، کنترل های دستیابی فیزیکی و دیوارهای آتش شخصی برای اتصالات ایستایی(STATIC) اینترنت • ضمیمه ۶- ظرفیت مناسب، تداوم تجارت و رویه های برنامه ریزی اضطراری برای بانکداری الکترونیک

۱-تمام خدمات و کاربری های بانکداری الکترونیک، از جمله آنهائیکه توسط ارائه کنندگان ثالث خدمات داده می‌شود ، بایستی به لحاظ حیاتی بودن، شناسایی و تحت آزمایش قرار گیرند.

۲-برای همه خدمات و کاربریهای حیاتی بانکداری الکترونیک ، از جمله موارد بالقوه اخـــــلال تجاری در مورد خطرات اعتباری بازاری،نقدینگی ، حقوقی، عملیاتی و شهرتی بانک، باید ارزیابی خطر انجام‌شود. ۳-معیار عملکرد برای همه خدمات و کاربری های بانکداری الکترونیک باید تعریف شود و سطح خدمات در برابر چنین معیاری کنترل شود. تدابیر مناسب باید به منظور اطمینان از این نکته که همه سیستم‌های بانکداری الکترونیک قادر به انجام معاملات کوچک و بزرگ هستند اتخاذشود و اینکه عملکرد سیستم ها و ظرفیت‌ها با انتظارت آتی بانک برای رشد در زمینه بانکداری الکترونیک سازگاری دارد. ۴-ملاحظاتی باید برای توسعه روش‌های پردازش اطلاعات به صورت جانشین در نظر گرفته شود تا بتوان زمانی که سیستم های بانکداری الکترونیک به نظر می رسند به ظرفیت های تعریف شده خود رسیده اند، آنها را اداره کرد. ۵-برنامه های تداوم تجارت بانکداری الکترونیک باید به گونه ای تدوین شود تا بتوان برنامه های اتکاء به ارائه کنندگان ثالث خدمات و سایر وابستگی های خارجی مورد نیاز را تنظیم کرد. ۶-برنامه های اضطراری بانکداری الکترونیک باید فرآیندهایی را به منظور از سرگیری یا جانشین کردن قابلیتهای پردازش عملیات بانکداری الکترونیک، بازسازی اطلاعات معاملاتی پشتیبان در صورت وقوع اختلال تجاری ، در برگیرد. این فرآیندها از جمله باید اتخاذ تدابیری به ویژه، برای از سرگیری فعالیت سیستم ها و کار بررسی های حیاتی بانکداری الکترونیک را شامل شود.

http://egh.blogfa.com/post-۲۸.aspx*

شعب بانک در سال نود

شعبه‌های بانک در سال ۱۳۹۰ چه شکلی خواهند داشت؟ آیا شلوغ‌تر از حال هستند و ازدحام مردم بیشتر است یا کمتر؟ سوالی است که جواب آن زیاد مشکل نیست. تا آن موقع ما و فرزندانمان ۴ سال پیر شده‌ایم. با توجه به گرایش دنیا و ایران به سمت الکترونیکی شدن امور بانکی و الکترونیکی شدن پول و اوراق بهادار، و خدماتی شدن بانک‌ها، انتظارات را می‌توان پیش بینی نمود. وقتی شعب وظایف شعب بانک تغییر کند، بدیهی است که سازمان و ستاد نیز باید تغییر کنند. گارتنر می‌گوید که در چند سال آینده ۷۵ درصد از بانک‌داری خرد توسط وب۲ انجام می‌شود. بطور خلاصه می‌توان پیش بینی کرد که موارد زیر رخ می‌دهند:- ۹۵ درصد تراکنش‌های قبوض، غیر حضوری می‌شود و مردم برای پرداخت قبض به شعبه مراجعه نمی‌کنند.- حواله‌های بین بانکی (انتقال پول از حساب یک بانک به حساب بانک دیگر) الکترونیکی شده و مردم به شعبه مراجعه نمی‌کنند بلکه با موبایل یا اینترنت انجام می‌شود- چک رمزدار بین بانکی حذف می‌شود - سامانه واریز آنی افتتاح شده و بسیاری از انتقالات بین

بـانکی از طریق الکترونیکی انجام می‌شود- ایران چک و چک مسافرتی تقریبا حـذف می‌شونـد- شایـد ۳ صـفر از واحد پولی ایران کم شود- اسکناس درشت، چاپ شـده و مشـکلات مردم کمـتر می‌شود- مشتریـان برای دریـافت تسـهیلات ابتـدا به شـعبه مراجعه نمی‌کنند و فقط برای دریافت و نهایی کردن عقود به شـعبه می‌روند- انتقال پول بین مردم به مردم، مردم به شرکت‌ها و شرکت‌ها به شرکت‌ها، الکترونیکی شده و مردم به شـعبه مراجعه نمی‌کنند- مردم از موبایل برای کارهای بانکی خود اسـتفاده می‌کنند و مصرف اینترنت کمتر می‌شود- اکثر خریـدهای مردم توسـط پوز صورت گرفته و دریـافت پول از خودپرداز کم می‌شود- بعضـی از وظایف شعبه و بـاجه به دسـتگاه خـودپرداز منتقـل می‌شونـد. بنـابراین می‌توان گفت مردم لـازم نیست برای انجـام امور مـالی خود به بـانک مراجعه نمایند و بانک‌ها باید بسیار خلوت‌تر از حال شوند. در این حالت شـعب بانک باید وسیله‌ای شوند برای ارایه مشاوره مالی و فروش محصولاتی که دارند و محصولاتی که برای مشتریان خاص و عام خود از ابتدا می‌سازند. در این چند سال باقی مانده، سیستم بانکی ما در حال تغییر جدی است و باید مدیران ما خود را برای آن زمان حاضـر کنند. اگر اکنون شـروع نکنند، مطمئن نباشـند که رقبا هم شـروع نکرده‌اند. ارایه و نهایی کردن یک محصول زمانی لازم دارد که باید در اختیارش قرار داد. حتی اگر بتوان محصولی را آنی خریـداری و راه اندازی کرد، (که بعید است) فرهنگ سازی و پذیرش آن در شـعب بانک کاری طاقت فرسا و زمان‌بر است. بنابراین شـکل شـعبه نیز بایـد عوض شود و به صورت دفاتر کار باشـد. مشتری را دیگر نمی‌توان ایسـتاده نگه داشت یا مانند آژانس هواپیمایی با او رفتار کرد. قسـمت‌هایی که به امور سپرده‌ها مربوط است لاغر شـده و قسـمت تسـهیلات و اعتبارات و خـدمات چاق می‌شوند. بد نیست اگر بانک‌ها چشم انداز ۱۳۹۰ را اکنون ترسیم نمایند و مقدمات تحقق آنرا فراهم آورند.منبع : راه راست

کارت‌های بانکی سرگردان

کارت‌های بانکیِ با نام که به یک حساب وصل باشـند اعتباری یا نقدی، اگر بصورت سـرگردان رها شوند می‌توانند مورد اسـتفاده خلاف‌کاران قرار گیرند. کارت‌های بی‌نام مانند هدیه و اینترنتی و در بعضی مواقع کارت خرید از این امر برکنار هستند.

امروزه هر بانکی سـعی می‌کنـد یک کارت مالی در اختیار هر فرد بالغ و حتی نابالغ ایرانی قرار دهد. کارمندان شـعب بانک‌ها منعی ندارند از اینکه کارت‌های مجدد و اضافه برای هر فرد صادر نمایند. در خیلی از موارد اگر شـما به کارمندی بگویید که چند کارت از چنـد بانک در اختیار دارید و به کارت دیگری نیاز ندارید، به شـما می‌گوید که یکی هم از بانک ما بگیر. در بعضـی از بانک‌ها برای ترغیب کارمنـدان شـعب، سـهمیه ثابتی برای آنها مقرر کرده و با فشار آنها را مجبور می‌کننـد که چنـد مشتری جدیـد در یک دوره مشـخص بیابنـد. بانـک مرکزی نیز از زیـاد شـدن تعـداد کـارت بـانکی اسـتقبال کرده و به ازدیاد آنها مباهات می‌کنـد. بانک صـادرات در یـک دوره مشـخص زمـانی کارت‌هـایی به مشـتری می‌داد که هیـچ نـامی روی آن حـک نکرده و نحوه صـدور آن به صورت وحشـتناکی سـریع و قابل سوء اسـتفاده بود. این کارت‌ها در حال حاضـر هم رواج دارنـد. بانک کشاورزی در تبلیغات خود می‌گوید که فقط یک رونوشت شناسـنامه بیاورید و کارت بگیرید. در صورتی که طبق بخشنامه بانک مرکزی باید شماره ملی اخذ شده و اصالت شناسنامه و صاحب آن نیز به دقت شناسایی شود. مقررات سخت گیرانه پول شویی نیز برای خود جایی در خور توجه دارد. مشـکل اول: مشـکل از اینجـا شـروع می‌شود که کارمنـدان شـعب بانک‌هـا برای واریز پول، چـک و امثال آن به یک حساب، سخت گیری نکرده و در اکثر مواقع کـارت شـناسایی هم از مراجعه کننـده طلب نمی‌نماینـد! بنـابراین کـافی است که خلاف کاری برای نقـد کردن مـوارد تقلبی خود؛ آنرا به یـک حسـاب واریز کرده و از نقـد کردن مسـتقیم آن خودداری کنـد. زیرا در موقع نقد کردن مسـتقیم، از او کارت شـناسایی طلب کرده و اقدام به شـناسایی و تطبیق مدارک می‌نمایند. مشـکل دوم: مشـکل اینگونه ادامه پیـدا می‌کند که برای برداشت توسط کارت بانکی در یک پوز فروشـگاهی یا حتی داخل شـعبه بانک هم از مشتری محترم تقاضای کارت شـناسایی نکرده و به محض وارد نمودن شـماره رمز توسط آورنـده کارت (آورنـده می‌تواند صاحب کارت نباشد)، خدمات

بعدی را در اختیار او قرار می‌دهند از جمله اینکه پول نقد یا چک بانکی یا مسافرتی در اختیارش می گذارند. این امر در فروشگاهی که دارای پوز است امری بدیهی بوده و با توجه به سقف نامحدود برای خرید توسط کارت بانکی، می‌توان به سادگی تمام موجودی کارتی را طلا، لوازم منزل، لوازم گران قیمتِ کم حجم و مانند آنها خرید! مشکل سوم (و اصلی): مشکل سوم و اصلی این است که بعضی از هم وطنان عزیز، کارت با نامی را که دارای وجهی نیست با دقت کمتری نگهداری کرده و از شماره رمز آن به دقت حفاظت نمی‌کنند. بعضی مواقع نیز آنرا در حالی که شماره رمزش معلوم است، به دور انداخته و به صورت سرگردان (دارای اعتبار و قابل کارکرد) رها می‌نمایند یا به سادگی در اختیار اشخاصی ناشناس قرار می‌دهند. در مشکلی که برای بانک ملی بوجود آمده بود، خلاف کار مربوطه، کارتی بی مصرف را از دانشجویی که آنرا لازم نداشت، به بهایی اندك و به صورت ناشناس خریداری کرده، مبالغ خلاف را به آن کارت واریز و در مواقع لازم و بدون شناسایی شدن برداشت می کرد. موارد زیادی نیز برای تمام بانك‌ها پیش آمده است که وجه چکی را که متعلق به شخص آورنده نیست، بنا به تقاضای او به حسابی واریز نموده‌اند و او آن حساب را در فرصتی مناسب خالی کرده است.اگر انتقال به حساب سایر بانك‌ها در خودپردازها فعال شود، امکان خلاف‌کاری و مشکل شدیدتر می گردد. بنابراین: از کارت بانکی خود کاملاـ حفاظت کرده و اگر آنرا لازم ندارید حتما با اطلاع بانك آنرا باطل کرده و رها نکنید و اگر رها کردید، رمز آنرا به هیچ صورتی آشکار ننمایید. تقلب و صدور یک کارت مغناطیسی بدون در دست داشتن اصل کارت، کار ساده‌ایی است. توجه داشته باشیم که: مسولیت هر نوع استفاده خلاف از کارت بانکی، بر عهده کسی می‌باشد که کارت به نامش صادر شده است.راه راست

اعتبار اسنادی LC چیست

؟

اعتبار اسنادی تعهدی از بانک است که به خریدار و فروشنده داده می شود.تعهد می شود که میزان پرداختی خریدار به فروشنده بموقع و با مبلغ صحیح به دست فروشنده خواهد رسید. هرگاه که خریدار قادر به پرداخت مبلغ خرید نباشد، بانك موظف است باقیمانده یا تمام مبلغ خرید را بپردازد.اعتبارات اسنادی اغلب در معاملات بین المللی به منظور اطمینان از دریافت مبالغ پرداختی مورد استفاده قرار می گیرد بدلیل ماهیت معاملات بین المللی که شامل عواملی همچون مسافت و تفاوت قوانین کشورهاو ...، اعتبارات اسنادی یك جنبه بسیار مهم در تجارت بین المللی شده است. بانك همچنین به نیابت از خریدار که نگهدارنده اعتبارات اسنادی است تا زمان در یافت تائیدیه که کالاهای خریداری شده حمل شده اند وجه را پرداخت نخواهد کرد. مزایای اعتبارات اسنادی:۱- اطمینان فروشنده از اینکه پس از ارایه اسناد حمل وجه اعتبار را مطابق شرایط اعتبار از بانك کارگزار یا تایید کننده دریافت میکند.۲-امکان کنترل تاریخ حمل و تحویل نهایی کالا.۳-تحصیل اسناد حمل مطابق با مفاد موافقت اولیه تحت شرایط قرارداد میان طرفین۴-اطمینان از اینکه پرداخت وجه اعتبار به فروشنده فقط بعد از انتقال و فك مالکیت کالا از وی صورت میگیرد .۵-امکان کسب تسهیلات بیشتر برای فروشنده در مقابل اعتبار گشایش یافته برای تهیه کالای سفارش شده۶- تعهد بانك برای پرداخت بها در معاملات بجای فرد فروشندهدر مورد اعتبارات اسنادی از جهات مختلف، تقسیماتی وجود دارد که مهمترین آنها به شرح زیر میباشد:در رابطه با اعتبارات اسنادی در ایران باید خاطر نشان کرد که به دلیل محدودیتهای وضع شده توسط بانك مرکزی انواعی از این اعتبارات غیر قابل استفاده در ایران میباشد و یا احتیاج به مجوز بانک مرکزی دارد.انواع اعتبار اسنادی۱- اعتبار اسنادی وارداتی یا صادراتی:به اعتباری که خریدار برای واردات به کشور خود گشایش می کند اعتبار وارداتی و این اعتبار از لحاظ فروشنده کالاـ که در کشور دیگر قرار دارد اعتبار صادراتی میباشد.۲- اعتبارات اسنادی قابل برگشت: Revocable L/Cدر این نوع اعتبار ، خریدار و یا بانك گشایش کننده اعتبار میتواند بدون اطلاع ذینفع ، هرگونه تغییر یا اصلاحی در شرایط

اعتبار بوجود آورد(بدون اجازه فروشنده)واضح است از این نوع اعتبار استفاده چندانی نمیشود زیرا فروشنده اطمینان لازم را نسبت به پایدار ماندن اعتبار و انجام تعهدات خریدار ندارد.با کمال تعجب اگر خریدار ایرانی بخواهد اعتبار قابل برگشت گشایش نماید سیستم بانکی از وی مجوز خاص بانک مرکزی را مطالبه مینماید در حالیکه اعتبار غیر قابل برگشت احتیاجی به مجوز ندارد.۳- اعتبار اسنادی غیر قابل برگشت:Irrevocable L/Cدر اعتبار اسنادی غیر قابل برگشت هرگونه تغییر شرایط اعتبار از جانب خریدار یا بانک گشایش کننده اعتبار موکول به موافقت و رضایت فروشنده بوده. فروشندگان معمولا از این گونه اعتبار استقبال بیشتری میکنند.براساس آخرین مقررات اتاق بازرگانی بین الملل در صورت عدم تصریح و سکوت در اعتبار اسنادی مبنی بر قابل برگشت یا غیر قابل برگشت بودن آن ، اعتبار غیر قابل برگشت خواهد بود.۴- اعتبار اسنادی تایید شده: Confirmed L/Cاعتباری است که خریدار ملزم میشود تا اعتبار صادره از سوی بانک خود را به تایید هر بانک معتبر دیگر کخ مورد نظر فروشنده است، برساند .این نوع اعتبار اسنادی حاکی از اطمینان نداشتن به حیثیت اعتباری بانک صادر کننده و یا وضعیت متزلزل سیاسی یا اقتصادی کشور خریدار است.هم اکنون بسیاری از فروشندگان خارجی تقاضای اعتبارات تایید شده از خریداران ایرانی میکنند که این مسئله به دو دلیل میباشد اولا وضعیت سیاسی و اقتصادی متزلزل ثانیا در سالهای پس از جنگ ایران و عراق بدلیل کمبود ارز در سیستم بانکی کشور ، بانک مرکزی خریداران را به به گشایش اعتبارات یوزانس (نسیه) ترغیب کرد در حالیکه بانک مرکزی در زمان سررسید اعتبارات توانایی پرداخت مبلغ اعتبار را نداشت که باعث تاخیرهای بلند مدت در پرداخت مبلغ اعتبارات به فروشندگان شد که باعث بی اعتمادی فروشندگان به بانکهای ایرانی شد.۵- اعتبار اسنادی تایید نشده :Unconfirmed L/Cاین نوع اعتبار در شرایط متعارف و بدون نیاز به تایید بانک دیگری گشایش می یابد. اگر در شرایط اعتبار کلمه Confirmedذکر نشود آن اعتبار تایید نشده تلقی میشود۶- اعتبار اسنادی قابل انتقال:Tranferable L/Cبه اعتباری گفته میشود که طبق آن، ذینفع اصلی حق دارد همه یا بخشی از اعتبار گشایش شده را به شخص یا اشخاص انتقال دهد. در واقع این نوع اعتبار یک امتیاز برای فروشنده محسوب میشود۷- اعتبار اسنادی غیر قابل انتقال: Untransferable L/Cبه اعتباری گفته میشود که ذینفع حق واگذاری کل یا بخشی از آن را به دیگری ندارد. در تجارت بین الملل عرف بر غیر قابل انتقال بودن اعتبار است و همچنین در ایران برای گشایش اعتبار قابل انتقال نیاز به مجوز بانک مرکزی میباشد.۸- اعتبار اسنادی نسیه یا مدت دار(یوزانس): Usance L/Cاعتباری است که وجه اعتبار بلافاصله پس ز اایه اسناد از سوی ذینفع ، پرداخت نمیشود بلکه پرداخت وجه آن، بعد از مدت تعیین شده صورت میگیرد.در واقع فروشنده به خریدار مهلت میدهد که بهای کالا را پس از دریافت و فروش آن بپردازد. معامله یوزانس معمولاـ در کشورهایی انجام میگیرد که کمبود ارز دارند.۹- اعتبار اسنادی دیداری: At Sight L/Cاعتباری است که طبق آن بانک ابلاغ کننده پس از رویت اسناد حمل ارایه شده از طرف ذینفع (فروشنده)، در صورت رعایت تمامی شریط اعتبار از سوی وی ، بلافاصله وجه آن را پرداخت میکند.۱۰- اعتبار اسنادی پشت به پشت(اتکایی): Back to Back L/Cاین نوع اعتبار اسنادی متشکل از دو اعتبار جدا از هم است. اعتبار اول به نفع ذینفع گشایش می یابد که خود به هر دلیلی قادر به تهیه و ارسال کالاـ نیست. به همین جهت با اتکا بر اعتباری که به نفع وی گشایش یافته است اعتبار دیگری برای فروشنده دوم (ذینفع دوم) که میتواند کالا را تهیه و ارسال کند ، از طرف ذینفع اول گشایش می یابد.۱۱- اعتبار اسنادی ماده قرمز: Red Clause L/Cدر این نوع اعتبار فروشنده میتواند قبل از ارسال کالا، وجوهی را بصورت پیش پرداخت از بانک ابلاغ کننده یا تایید کننده دریافت کند.علت این نام گذاری آن است که اولین بار که این اعتبار گشایش یافت بانک بازکننده اعتبار برای جلب توجه بانک ابلاغ کننده شرایط اعتبار را که به مقداری از وجه اعتبار را به عنوان پیش پرداخت به ذینفع پرداخت میکند را با جوهر قرمز نوشت که از آن به بعد به اعتبار ماده قرمز معروف شد.۱۲-اعتبار اسنادی گردان: Revolving L/Cاعتباری است که پس از هر بار استفاده ذینفع از اعتبار، همان مبلغ اسناد تا سطح اعتبار اولیه افزایش می یابد در واقع بدون احتیاج به افتتاح یا اصلاح اعتبار

جدید ، اعتبار موجود خود به خود تجدید میشود. منبع:acclearn.com

فاجعه صندوق های وام و پس انداز

۱۴:

فاجعه صـندوقهای وام و پساندازمرتضـی شانی مقـدمه: در دهه ۱۹۸۰ برای صـندوق پسانـداز مردم یـک فاجعه مالی اتفاق افتاد. این فـاجعه نمـاد عـدم صـلاحیت مـدیریت و تجـاوز به حریم اعتماد سـهامداران و پساندازکننـدگان و اسـراف بیش از حـدی بود که در رسانههای جمعی مورد توجه قرار گرفت. صنعت پسانداز و وام (THE SAVING & LOAN) به عنوان منبع تأمین مالی برای تهیه مسـکن میلیونها امریکایی، در لبه پرتگاه قرار گرفت و صدها مؤسـسه وابسـته نیز به ورشکستگی افتاد. ولی دولت با تحمل گزافترین هزینـه تاریـخ بـه حمـایت از پس‌اندازکننـدگان برخـاست. ایـن فـاجعه چگـونه اتفـاق افتـاد؟ چه درسـهایی از ایـن حـادثه میتوان آموخت؟نمونه ناکامیصـندوق پسانداز سان بلت: (Sunblet): «ادوین ـ تی ـ مکبیرنی»(Edwin T.McBirny) ۲۹۱ساله بود که اداره عملیـات صـندوق وام و پسانـداز را بـه عهـده گرفت. در سـال ۱۹۸۱ هنـوز در کالـج بود که خمیره تجـارتی خود را بـا اجـاره یخچالهای کالج، به دانشـجویان نشان داد. بعد از فارغالتحصـیلی با سـمت فروشـنده املاک به عنوان یک سرمایهگذار به بازار رو به توسعه شهر دالاس روی آورد.در دسامبر ۱۹۸۱ «مکبیرنی» یک گروه سرمایهگذار تشکیل داد و شروع به خرید صندوقهای کوچک منجمله «سـانبلت» در استیفان ویلا (تکزاس) کرد و همه آنها را تحت عنوان مؤسـسه پسانـداز «سانبلت» ادغام کرد. در کمتر از چهار سـال مؤسـسه «سـانبلت» در کـانون معاملات املاک و امپراتوری ۲/۳ میلیـارد دلـاری قرار گرفت که رشـد آن بیشـتر ناشـی از خرید طرحهای ریسـکدار املاک و اسـتفاده از سیاست خاص در مورد اعطای وام بود. «مکبیرنی» و مـدیران او به زودی تمام تکزاس را با ناوگانی متشـکل از هفت هواپیما زیر پوشش قرار دادند. «مکبیرنی» دوست داشت که در مهمانیهای باشکوه از صدها تن مهمان، در خـانه کـاخ ماننـد خود در دالاـس، پـذیرایی کنـد.وام و پسانـداز لینکلن: افتضاح سیاسـی: «چارلز کیتنگ» (Charles Keating) مالـک سـابق وام و پسانـداز لینکلن است، که در سال ۱۹۸۴ آن را خریـداری کرده و رشـته فعالیت آن یعنی واگـذاری وام مسـکن خانوادگی در مقابل رهن را، تبـدیل به خرید و فروش سـهام، زمین بایر و سـرمایهگذاری روی پروژههای بزرگ از قبیل استراحتگاه زیبا و گران قیمت شبی ۹۰۰ دلـاری در سواحل اسـکات دال آریزونا کرد.«کیتینگ» در مبارزات انتخاباتی نقش فعال داشت و برای پنج سناتور معروف آمریکا جمعاً مبلغ ۳/۱ میلیون دلار کمک کرد. زمانی که موضوع پیگیری صندوقهای وام و پسانداز و ضعفهای اعطای وام توسط مقامات فـدرال مطرح شد، «کیتنگ» برای مساعدت، به این سـناتورها رجوع کرد و با کمک آنها هرگونه پیگیری را به مـدت دو سال به تأخیر انـداخت. در اثنای این مـدت، هزینه تضـمین شـده فدرال برای جبران سپردهگذاران صـندوق لینکلن از ۳/۱ میلیـارد دلـار به ۵/۲ میلیـارد دلـار، افزایش یـافت و به عنوان پرهزینهترین زیـان مـالی به ثبت رسـید.«کیتینـگ» بالاـخره به اتهام کلاـهبرداری، تقلب و تـوطئه در اسـتفاده از منـابع مؤسـسه بـه زنـدان افتـاد و سـناتورها نیز بـه خـاطر همـدستی در جرم تـوبیخ شدند.تاریخچه صـنعت وام و پساندازدر بدو امر، به این گونه اقدامات، ((وام مسـکن)) اطلاق میشد که ضرورت آن به قبل از رکود بزرگ در دهه ۱۹۳۰ برمیگشت اما به لحاظ خودداری بانکها از اعطای وام به افراد متوسط، طبقه کارگر مجبور شـد با مساعدت هم و با روی هم قراردادن سپردههای مؤسـسه تعاونی به رهن و خرید خانه اقدام کنند. در جریان رکود بزرگ خیلی از بانکها و وامهای مسـکن از بین رفت. دولت روزولت دو صـندوق بیمه امروزی را به وجود آورد که یکی از آنهـا به نـام (FSLIC) برای بیمه کردن پسانداز مردم، و دیگری برای تضـمین سـرمایه سپردهگذاران (FDIC) وارد عرصه معاملات مسـکن گردیدنـد.در اواخر دهه ۱۹۶۰ صندوقهای وام و پسانداز با مشـکلاتی مواجه شدند و قانون فدرال به منظور هماهنگی، آنها را ملزم ساخت که به متقاضیان، وامهای بلنـد مـدت در قبال رهن اعطا کننـد اما آنها تسـهیلات کوتاه مـدت را از محل نقـدینگی حاصل از سپردهگذاری ارائه کردنـد. این

وضعیت یعنی اعطای وامهای بلند مدت و یا تسهیلات کوتاه مدت، به جز تورم هیچ گونه مشکلی ایجاد نکرد. ولی به محض بروز تورم، سهام صنعت وام و پسانداز و همچنین اصل بدهیهای بلند مدت را در سال ۱۹۷۱ با ارزش منفی رو به رو ساخت و موقعی که میزان تورم در دهه ۱۹۷۰ بالاتر رفت زیان ناشی از اصل وامها نیز بیشتر شد.بذرهای فاجعه سر برآورد. واشنگتن، زمانی بررسی همه جانبه و بهرهگیری از افراد کافی و همچنین تکمیل اعضای هیئت مدیره مؤسسه بیمه فدرال را آغاز کرد که صندوقهای وام و پسانداز در جنوب غرب در شرف ورشکستگی قرار داشتند.تأمین خسارتدر شرایطی که رهنهای املاک با میلیاردها دلار زیان رو به رو بودند، آژانسهای دولتی، تقریباً هیچ منبعی برای تأمین خسارت نداشتند. در اوت ۱۹۸۹ کنگره یک طرح پر هزینه را که به امضای رییس جمهور رسید، برای تأمین خسارت ۱۶۶ میلیارد دلار برای بستن و یا فروختن صدها صندوق ورشکسته در دهههای آتی منظور کرد. درپی آن کنگره اجازه داد که حجم انباشته شده زیانهای مالیاتی مالکان قبلی، به کار گرفته شود. این تصمیم کنگره درآمد و سایر مالیاتهای فدرال را کاهش داد و موجب گردید که مالیات دهندگان این کسری را تحمل کرده، خدمات دولتی نیز به دنبال کاهش مالیاتها کم شود.نکات قابل سرزنشوضعیت صنعت وام و پسانداز در دهه ۱۹۸۰، نشانگر بزرگترین سقوط ناگهانی بعد از رکود بزرگ دهه ۱۹۳۰ است. با این رویداد، صدها صندوق وام در تمام جوامع، شهرهای کوچك و بزرگ و مناطق راکد و یا توسعه یافته تحت تأثیر قرار گرفت. صورت حساب مالیاتدهندگان برای نجات چیزهایی که قابل نجات بودند، به صدها میلیارد دلار بالغ گردید.این وضعیت چگونه میتوانست اتفاق بیفتد؟ آیا امکان پرهیز وجود داشت؟بعضیها موردهای سرزنش را به عوامل خارج از کنترل مدیران صندوقهای پسانداز، نسبت داده و آنها را قربانیان ساده قلمداد کردند. بعضیها دولت را مقصر دانسته، ادعا دارند که دولت با نیت کمك به این وضعیت در زمان تورم بالا، محدودیتها را کاهش داده و موجبات ایجاد وضع خطرناك برای صندوقهای وام و پسانداز را فراهم ساخت تا از تسهیلات خود برای رهنهای خارج از عرف خود وام اعطا کند. در این میان، کسی تصور نمیکرد که قیمت نفت و زمین به صورت ناگهانی تنزل پیدا کند.خیلی از «بهانه» هایی که برای سقوط ناگهانی ارائه میشود، دارای حجت قوی نیست، زیرا در حالی که صدها صندوق وام و پسانداز سقوط کردند، صدها صندوق دیگر به رشد خود ادامه دادند.نکات قابل سرزنش کدامند؟ در اینجا مدیریت نمیتواند از مسئولیت بدیهی خود شانه خالی کند. در این موارد قصور اصلی نادیده گرفتن یکپارچگی برنامهریزی توسط مدیریت در دو بعد مختلف است:۱ـ رها کردن بیمنطق افسار هزینهها در زمانی که سودهای ناشی از رهن سنتی رو به افول بود؛۲ـ کامیابیهای بیحد و حصر ناشی از سرمایهگذاریهای ریسکدار در زمان سست بودن مقررات و محدودیتهای دولتی.علاوه بر موارد فوق، تقلبهای گسترده، ارزیابیهای ناصحیح، فساد و جرائم کارمندی و ناتوانی دولت در کنترل دقیق و کافی اجازه داد که وضعیت بدتر شود.چه میتوان یاد گرفت؟فلسفه تهاجم و محافظهکاری افراطی: اکثر صندوقهای وام و پسانداز، قربانی خطمشی تهاجم بیپروای خود شدند. اگر ارزش زمین و ساختمان در مناطق پر رونق جنوب غربی به رشد خود ادامه میداد، پیشبینیهای بیمحابای آنها، سودهای بالاتر از میانگین به ارمغان میآورد. اما متأسفانه ورق برگشت و پیش بینی ها درست از آب درنیامد.محافظهکاری افراطی، توأم با خطرات: شرایط محیطی دائماً متحول میشود. صرف نظر از فرصتهای بالقوه، عدم پذیرش ریسکهای ولو کوچك، و یا عدم اصلاحپذیری مورد نیاز در وضعیت و عرصه تجاری، قابل دوام نیست. مثال چنین برخورد افراطگونه ماجرای شرکت سازنده «باگی» (ygguB) است که حاضر نشد خود را با وضعیت جدید تطبیق دهد. در حالت عمومی انتخاب وضعیت میانه بین دو حد افراطی تهاجمی و یا محافظهکاری به موفقیت پایدار منجر میشود قناعت بر اسراف پیروز است: در اینجا آثار اسراف و فقدان محدودیت در هزینهها در قیاس با قناعت نسبی آشکار است. خرج بیمحابا یک دام است. موقعی که همه چیز بر وفق مراد باشد و محدودیتی احساس نشود این وسوسه به وجود میآید که دروازههای هزینههای گزاف در سطح شرکت و کارکنان باز شود.از یك طرف اکثر مؤسسات ملکی ورشکسته به خاطر اسراف در هزینهها مقصر هستند، و عوامل شکست آنها عمدتاً تجملات، هواپیماهای اختصاصی و حتی کلکسیونهای پرقیمت هنری است. از طرف

دیگر، شرکتهایی داریم که صرفاً با رویکرد قناعت و کنترل دقیق هزینهها توانستند بقا و حیات خود را حفظ کرده و در مواقعی، رقبای خود را پشت سر بگذارند.بعضیها ممکن است انجام هزینههای تجملاتی برای ایجاد یک تصویر مناسب از موقعیت ممتاز شرکت و کسب جایگاه بالا در عرصههای تجاری را لازم و ضروری بدانند، ولی در صورت فقدان محدودیت و یا کنترل در انجام هزینهها، این نگرش با اصل اثربخشی مدیریت سازگار نبوده و نباید به سهامداران تحمیل شود.حمایت دولت اشتباهی مخرب است: آگاهی از این موضوع که موسسه بیمه فدرال حساب سپردهها را تا سطح ۱۰۰ هزار دلار بیمه کرده است، موجب پارهای اقدامات نسنجیده در مورد سرمایهگذاریهای عنان گسیخته در املاک گردید و متعاقباً دولت مجبور شد سپردههایی را که توسط مدیران حیف و میل شده بود، با بهرهگیری از منابع مالیاتدهندگان تأمین کند.تغییر محورهای خط مشی کلی و بازتاب مقررات حمایتی، یک نوع ((کوری)) برای کسانی به وجود آورد که همواره متکی به حمایتهای دولت بودند. در این مورد دولت نیز دارای عملکردی مناسب در تدوین قوانین نبود، و با وضع مقررات خاص در اوایل دهه ۱۹۸۰ برای صندوقهای وام و پسانداز چنان وضعیتی به وجود آورد، که کسی تاب مقاومت در مقابل اثرات اغواگرانه وضعیت پیدا نکرد.

منبع: ماهنامه تدبیر-سال هفدهم-شماره ۱۶۷ منبع۱ – HATLEY F.R., MANAGEMENT MISTAKES AND SUCCESSES, JOHN WILEY & SONS, INC.۲ – www.wiley.com/collage/hartley

مدیریت دولتی بر بانک‌های خصوصی

سید حسین امامی

اقتصاد مبتنی بر بازار، بدون یک بازار مالی کارآمد نمی‌تواند عملکرد مناسبی داشته باشد.تاریخ اقتصادی ثابت کرده پیشرفت‌های صنعتی کشورهایی مانند انگلستان، ایالات‌متحده و آلمان به توسعه مالی آنها مربوط بوده، بنابراین

خصوصی‌سازی بازار مالی که از قدم‌های اول برای دست‌یابی به توسعه است باید مورد توجه کشورهای در حال توسعه قرار گیرد. در کشور ما نیز با توجه به رویکرد جدید اقتصادی و اصل ۴۴، خصوصی‌سازی بازار مالی و نظام بانکداری مورد توجه قرار گرفته است که اگرچه بسیار مهم است، اما بدیهی است که بدون تغییر مدیریت نمی‌تواند تأثیرات لازم و مورد نیاز برای رشد و توسعه را داشته باشد. تاریخ اقتصادی، این اعتقاد را که توسعه مالی کمک فراوانی به رشد اقتصادی کرده است، تایید می‌کند. توسعه مالی نقش مهمی در توسعه صنعتی کشورهایی چون انگلستان، از طریق تسهیل در تجهیز سرمایه‌گذاری‌های بزرگ ایفا کرده اما به‌نظر می‌رسد این امر همچنان به‌صورت حلقه گمشده‌ای اقتصاد کشورمان را با مشکل مواجه ساخته و با وجود تلاش برای بانک‌های دولتی حتی بر بانک‌های خصوصی کشور نیز مدیریتی دولتی اعمال می‌شود. اعتقاد عمومی بر این است که توسعه فناوری در اواخر قرن هجدهم، نیروی محرکه انقلاب صنعتی و رشد اقتصادی مدرن بود، اما دیدگاهی دیگر بر اهمیت تغییرات نهادی به‌ویژه نقش نهادهای مالی در این فرایند تأکید می‌کند. طبق این دیدگاه تحولات بازار سرمایه که موجب کاهش خطر تأمین نقدینگی است، عامل اصلی انقلاب صنعتی است. بسیاری از اختراعات قبلا موجود بود، ولی نیازمند تزریق سرمایه فراوان و تقبل تأمین سرمایه در بلندمدت بود که بدون تحول بیشتر بازارهای مالی امکان‌پذیر نبود. انقلاب صنعتی چشم به راه انقلاب مالی بود. در قرن نوزدهم در ایالات متحده قبل از وقوع انقلاب صنعتی، یک نظام مالی پیشرفته توسعه یافت. در آلمان هم سال‌ها قبل از رشد سریع این کشور در قرن هفدهم یک انقلاب مالی رخ داده بود که شامل نوآوری‌های نهادی، چون استفاده از اسناد بین‌المللی قابل تبدیل به پول نقد جهت تأمین منابع مورد نیاز برای تجارت خارجی، اوراق بهادار قابل تبدیل به پول نقد برای تأمین بدهی‌های دولت، نظام مالی مناسب، پول باثبات، نظام بانکی خصوصی توانمند و بازارهای اوراق بهادار بود. تجربه کشورهای صنعتی و در حال توسعه ثابت می‌کند که وجود یک نظام مالیه عمومی سالم و ثبات پولی برای توسعه نهادهای مالی خصوصی بسیار بااهمیت است. انقلاب مالی

هلند با توسعه بدهی‌های بخش عمومی به شکل اوراق بهادار قابل تبدیل به پول نقد آغاز شد و انگلستان نیز مشکلات نقدینگی و بدهی بخش عمومی را با رواج مقرری‌های سالانه بلندمدت و دائمی حل کرد. دولت‌هایی که نظام‌های مالی خود را به‌منظور تأمین مالی مخارج بخش عمومی تحت فشار قرار داده‌اند، با نظام‌های مالی توسعه‌نیافته و مشکلات فراوانی روبه‌رو شده‌اند. توسعه مالی و کاهش فقر شواهد بی‌شماری وجود دارد که نشان می‌دهد، توسعه مالی حتی پس از در نظر گرفتن سایر عوامل تعیین‌کننده به‌طور قابل توجهی به رشد کمک می‌کند. توسعه مالی از طریق تاثیر زیاد آن بر رشد اقتصادی، برای کاهش فقر نیز بااهمیت است. همچنین تحقیقاتی که در سال‌های اخیر انجام شده است نشان می‌دهد که توسعه مالی به‌طور مستقیم گروه‌های فقیرتر جامعه را بهره‌مند کرده و با توزیع درآمد نیز در ارتباط است. شواهد نشان می‌دهد که توسعه مالی به‌طور قابل ملاحظه‌ای با سهم درآمدی ۲۰درصد از افراد طبقه پایین جامعه رابطه مثبت دارد بنابراین، این استدلال که توسعه نظام مالی، تنها ثروتمندان را منتفع می‌سازد، چندان مورد حمایت شواهد تجربی نیست. نتایج حاصل از مطالعات اخیر نشان می‌دهد که توسعه مالی می‌تواند بی‌ثباتی اقتصادی در سطح کلان را کاهش دهد. توسعه مالی، بیمه‌ای مهم برای فقراست، زیرا تکانه‌های اقتصادی منفی موجب افزایش تعداد فقرا می‌شود. کمک نظام مالی برای کاهش فقر، بستگی به مقدار و کیفیت خدمات، کارایی و توسعه آن دارد. خصوصی‌سازی و کارایی خصوصی‌سازی بانک‌ها بر کارایی خدمات مالی تأثیر می‌گذارد. رقابت موجب بهبود کارایی می‌شود، انگیزه‌های نوآوری را افزایش می‌دهد و دسترسی بنگاه‌های کوچک‌تر به منابع مالی کاهش نمی‌یابد. تجربه کشورهای مختلف نشان می‌دهد که نظام بانکی کارآمد نیازمند وجود یک نظام انعطاف‌پذیر که در آن ورود و خروج آزاد است و نه لزوما یک نظام با نهادهای رقابتی متعدد است، حتی در بیشتر نظام‌های مالی توسعه‌یافته، مشکلات مربوط به اطلاعات و هزینه‌های ثابت نسبتا بالا در مورد وام‌های کوچک موجب محدود شدن دسترسی بنگاه‌ها و شرکت‌های کوچک می‌شود. وجود یک نظام متشکل از نهادهای مکمل می‌تواند در این زمینه مفید باشد اصلاح قوانین وثیقه و ایجاد دفاتر ثبت وثیقه، بهبود اطلاعات درباره وام‌گیرندگان کوچک‌تر از طریق دفاتر اعتباری و کاهش هزینه‌ها با استفاده از مدل‌های رایانه‌ای امتیازدهی اعتباری، از جمله روش‌های بهبود دسترسی برای وام گیرندگان کوچک است. سیاست‌های مورد نیاز برای بهبود فرایند توسعه مالی درصورتی کارآمدتر خواهد بود که تلاش‌های انجام گرفته در جهت توسعه محیط قانونی برای حمایت از تکامل طبیعی ساختار مالی هدایت شود. توسعه نظام مالی نیاز مبرم به حمایت از مالکیت خصوصی دارد. مطالعات نشان داده که حمایت قانونی از سهامداران کوچک و بستانکاران یک عامل مهم تعیین‌کننده برای توسعه مالی در کشورهای مختلف است. در مطالعه‌ای که اخیرا بانک جهانی انجام داده بر این نکته تأکید شده است که سنت‌های قانونی نقشی مهم در تحت‌تأثیر قرار دادن توسعه مالی ایفا کرده است. ایجاد نهادهای مالی مستلزم این است که سیاستگذاران بر بنیان‌هایی چون حقوق مالکیت و اجرای این حقوق تمرکز کنند. این مسئله بدون توجه به سطح درآمد و صرف‌نظر از محیط یک کشور، صادق است. کشورها می‌توانند وضعیت نظام‌های قانونی خود را اصلاح کرده و نظام‌های قضایی مناسبی را برای اجرای کارآمدتر و قابل پیش‌بینی‌تر قراردادها ایجاد کنند. کشورهایی که در آنها جریان تجارت و سرمایه آزادتر است، ممکن است با سطوح بالاتر رقابت مواجه شوند که این امر می‌تواند اصلاحات نهادی را سرعت دهد. مطالعات موردی و تجربه کشورها از این دیدگاه که آزادسازی تجاری تأثیری مثبت بر توسعه نهادهای مالی دارد، صرف‌نظر از اثرهای تاریخی آن حمایت می‌کند. اقتصادهای آزاد برحسب تجارت بازارهای سرمایه و جریان اطلاعات و بازارهای رقابتی‌تر با توسعه سریع‌تر تقاضا برای نهادها مواجهند و عملکرد نهادهای موجود را بهبود می دهند. فروش بخشی از سهام بانک ملت قبل از فروش سهام بانک ملت، سهم بخش خصوصی از نظام بانکی کشور حدود ۲۵درصد بود که به گفته وزیر امور اقتصادی و دارایی با الحاق بانک ملت به جرگه بانک‌های خصوصی سهم بخش خصوصی از صنعت بانکداری ایران به ۴۰درصد افزایش یافت. در آخرین روز بهمن‌ماه سال گذشته بخشی از سهام بانک ملت به‌عنوان نخستین بانک دولتی ایران در بورس عرضه شد و عمده سهام آن به وسیله

شرکت‌های بزرگ سرمایه‌گذاری خریداری شد. ۴۰درصد از سهام بانک ملت به‌عنوان سهام عدالت، ۲۵درصد آن به گروه‌های دیگر همچون سازمان تأمین اجتماعی، صندوق بازنشستگی نیروهای مسلح و صندوق ذخیره فرهنگیان واگذار شده بود. همچنین ۵ درصد سهام این بانک نیز به‌عنوان سهام ترجیحی به کارکنان آن واگذار می‌شود. در نخستین روز ۶۵۵میلیون سهم بانک ملت در بورس عرضه شد که حدود ۳۳۱ میلیون سهم را مردم با مجموع قیمت حدود ۳۶ میلیارد تومان خریداری کردند و به‌علت پایان یافتن وقت کاری بورس، عرضه بقیه سهام این بانک به روز بعد موکول شد. این درحالی بود که حدود ۳۲۴ میلیون از این سهام در مدت ۲۸ دقیقه به فروش رفت. عرضه سهام بانک تجارت مجید رضا داوری، مدیرعامل بانک تجارت ۲۶اردیبهشت‌ماه در همایش معرفی بانک تجارت پیش از عرضه سهام آن در بورس، پیش‌بینی سود هر سهم بانک تجارت را برای امسال حدود ۲۶۰ریال اعلام کرد و گفت: براساس ضوابط اجرای سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی ۴۰ درصد سهام بانک تجارت به واجدان شرایط دریافت سهام عدالت و ۵درصد هم به کارکنان این بانک اعطا می‌شود. شمس‌الدین حسینی، وزیر امور اقتصادی و دارایی نیز در این مراسم گفت: با عرضه سهام بانک تجارت در بورس، سهم بخش خصوصی از صنعت بانکداری ایران به ۴۷ درصد افزایش می‌یابد. وی با تأکید بر اینکه مشکلی در عرصه ارتباطات مالی وجود ندارد و حجم تجارت خارجی کشور گسترده است، تصریح کرد: با وجود اتفاقات اخیر بین‌المللی، گشایش‌های مالی و فرصت‌های بخش‌های مالی کشور بیشتر فراهم شده است. با تعامل سازمان خصوصی‌سازی، سازمان و شرکت بورس و اوراق بهادار و بانک تجارت، با عرضه سهام بانک تجارت گامی دیگر در اجرای سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی برداشته شده است. حسینی با بیان اینکه تا چند روز آتی سهام بانک تجارت در بورس عرضه می‌شود، گفت: با ورود بانک ملت به بازار سرمایه، یخ بازار سرمایه کشور ذوب شد و عرضه سهام بانک ملت دستاوردهای مناسبی برای کشور به همراه داشت و با عرضه سهام بانک تجارت در بورس، اگر یخی نیز در بازار سهام مانده باشد، ذوب خواهد شد. وی با بیان اینکه دولت مصمم به اجرای سیاست‌های اصل ۴۴ قانون اساسی و واگذاری امور به مردم است، افزود: در دولت تردیدی برای واگذاری فعالیت بانکی به بخش غیردولتی وجود ندارد. وزیر امور اقتصادی و دارایی با تأکید بر اینکه عرضه سهام بانک صادرات پس از عرضه سهام بانک تجارت اتفاق خواهد افتاد، از عرضه سهام شرکت‌های بیمه مشمول واگذاری سهام پس از آنها خبر داد و گفت: ابزارها و نهادهای مالی جدید نیز یکی پس از دیگری وارد عرصه می‌شود و هم‌اکنون شرایط برای صنعت بانکداری کشور مساعد است. بازار سرمایه نشاط را از سرگرفته و در کمتر از ۲ ماه رشد شاخص بورس به حدود هزار واحد رسیده است. حسینی با بیان اینکه با عرضه سهام بانک تجارت، سهم مؤسسات مالی از بازار سرمایه با ۲درصد افزایش از ۱۳ به ۱۵درصد می‌رسد، افزود: این بانک ۱۴درصد از کل بازار بانک‌های دولتی و ۱۱درصد از کل بازار مالی کشور را در اختیار دارد. با واگذاری سهام بانک تجارت سهم بانک‌های خصوصی از کل نظام بانکی به ۴۷درصد و با عرضه سهام بانک صادرات در بورس سهم بانک‌های خصوصی از کل سیستم بانکی به ۶۰درصد افزایش خواهد یافت. ۶ درصد از سهام بانک تجارت در بورس فروخته شد. ۵درصد از سهام این بانک به قیمت هر سهم ۱۲۰ تومان و یک درصد آن به قیمت هر سهم ۱۲۳ تومان به فروش رسید. به این ترتیب بیش از ۶۲۶ میلیون سهم دومین بانک مشمول واگذاری و حاضر در بورس به ارزش ۴/۷۵ میلیارد تومان به فروش رسید. این تعداد سهام از طریق ۴۷۵ ایستگاه معاملاتی شرکت‌های کارگزاری در سراسر کشور و ایستگاه‌های صندوق سرمایه‌گذاری مشترک به فروش رسید. همچنین قرار است در چند روز دیگر چند درصد از سهام بانک صادرات نیز در بازار فروخته شود. آنچه طرح آن در اینجا ضروری به‌نظر می‌رسد این است که به صرف اینکه بخشی از سهام چند بانک در بورس فروخته شود، اگرچه حضور بخش خصوصی را در بخش بانکداری افزایش می‌دهد و مسلما دارای اثرات مثبتی است، اما نتیجه مطلوب زمانی حاصل می‌شود که مدیریت بانک‌ها نیز تغییر پیدا کند و مدیر با تفکر غیردولتی و جدا از دولت بتواند کار کند تا بنگاه به کارایی، بازدهی و بهره‌وری بیشتری دست یابد. مطمئنا سازمان خصوصی با مدیریت دولتی نمی‌تواند از شکل سابق خود خیلی متفاوت باشد. تأسیس بانک ویژه

مناطق آزاد «حسین سلطانی‌نیا» نماینده تام‌الاختیار وزیر بازرگانی در امور مناطق آزاد و ویژه اقتصادی با اعلام جزئیات تأسیس نخستین بانک ویژه و مستقل در مناطق آزاد، گفت: به‌زودی تأسیس شعبه‌های این بانک در تمامی مناطق آزاد کشور صورت خواهد گرفت. این بانک با مشارکت همه مناطق آزاد کشور تأسیس می‌شود. این موضوع با وزارت امور اقتصادی و دارایی و معاونت امور بانکی آن مطرح شد و جمع‌بندی‌های لازم صورت گرفته است. بر این اساس، نخستین بانک مستقل با مشارکت بانک رفاه، سهامداران خارجی و مناطق آزاد کشور تأسیس می‌شود. موافقت‌نامه مربوطه نیز به امضا رسیده است. وی تصریح کرد: ۶ منطقه آزاد کشور ۴۵ درصد سهام این بانک را تقبل کرده‌اند، اما به هر میزان که سرمایه‌داران خارجی وارد شوند، از سهام در اختیار مناطق آزاد واگذار می‌شود. باقیمانده سهام این بانک نیز در اختیار سهامداران خارجی و بانک رفاه قرار می گیرد، این بانک در همه مناطق آزاد شعبه خواهد داشت و با انعطاف‌پذیری برای جذب سرمایه‌های خارجی و پوشش دادن پروژه‌ها با سرمایه‌گذاری خارجی در مناطق آزاد گام برمی‌دارد. همچنین دومین بانک مستقل نیز با مشارکت سایر بانک‌ها و سرمایه‌داران خارجی در مناطق آزاد شکل خواهد گرفت. بر این اساس تصور می‌شود که یک فعالیت همه جانبه باید صورت گرفته شود تا زمینه‌های لازم برای ورود سرمایه‌های خارجی در مناطق آزاد فراهم شود. سلطانی‌نیا تأکید کرد: این نکته را باید مورد توجه قرار داد که در این بحران مالی که حتی کشورهای منطقه و سرمایه‌گذاران ایرانی خارج از کشور با مشکل مواجه شده‌اند، تجار و سرمایه‌گذاران باید بدانند که به‌علت وجود قوانین خاص در مناطق آزاد ایران و دور بودن از بوروکراسی‌های سرزمین اصلی و نیز وجود معافیت‌های ویژه، محیطی فراهم شده است که برای ورود آنها بسیار مساعد است.

http://bina.ir/html/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=۷۹۶۵&mode=thread&order=۰&thold=۰

خصوصی‌سازی شعب بانک‌ها از نظریه‌پردازی تا واقعیت

صوصی‌سازی شعب بانک‌ها از نظریه‌پردازی تا واقعیت غلامرضا کیامهر

دوست فرهیخته‌ای از نویسنده پرسیده است، در شرایطی که سهام بانک‌های دولتی دارد به بخش خصوصی واگذار می‌شود و چند بانک خصوصی دیگر هم از بانک مرکزی امتیاز تاسیس گرفته‌اند، آیا این امکان وجود ندارد که بانک‌ها هم مانند شرکت‌های بیمه یا شرکت‌های هواپیمایی، امتیاز تاسیس و اداره شعب خود را به صورت برون‌سپاری به بخش خصوصی واگذار کنند.دوست مورد بحث نویسنده در تکمیل و توجیه سوال خود این نظریه را مطرح کرده که چنانچه از نظر قانونی و اجرایی مانع اساسی و غیرقابل حلی بر سر راه واگذاری شعب بانک‌ها به سرمایه‌گذاران بخش خصوصی وجود نداشته باشد، چنین اقدامی علاوه بر جدی‌تر کردن فرهنگ رقابت و مشتری‌مداری در نظام بانکی ما از طریق تقویت و افزایش شدید انگیزه کارکنان‌شان برای کسب منابع، رهاسازی بانک‌ها از مشکلات و دغدغه‌های شعبه‌داری موجب صرفه‌جویی بسیار بزرگی برای بانک‌ها خصوصا بانک‌های خصوصی در هزینه‌کردن بخش بزرگی از سرمایه‌های‌شان برای تاسیس و توسعه شعب و نیروی انسانی شاغل در آنها شده، بنیه مالی بانک‌ها را برای انجام فعالیت‌های مفید بانکی و اعطای تسهیلات به صنعتگران و کارآفرینان به صورت چشمگیری تقویت خواهد کرد. گر چه صاحب این قلم تاکنون اجازه پاسخ دادن به این سوال بسیار حساس و بی‌سابقه را به خود نداده است، اما لازم دیده است تا از طریق نگارش این یادداشت سوال آن دوست را با صاحب‌نظران مسائل بانکی و مسوولان محترم بانک مرکزی در میان گذارد و از آنها خواستار پاسخگویی شود. در این ارتباط، واقعیت غیرقابل انکاری که وجود دارد این است که تاکنون بانک‌ها اعم از دولتی یا خصوصی بخش قابل ملاحظه‌ای از سرمایه خود را به تاسیس، توسعه و نگهداری شعب خود در سطح کشور به صورت خرید ملک یا سرقفلی یا اشکال دیگر اختصاص داده‌اند که اختصاص چنین منابع هنگفتی به شعب خواه ناخواه بنیه مالی بانک‌های

ما را تحلیل برده است.گر چه بانک‌های دولتی کشور از بابت تاسیس و توسعه شعب مدت‌ها است به حد اشباع رسیده‌اند؛ اما بانک‌های خصوصی جوان و نوپای ما در ادامه همان روند سنتی گذشته، با هدف ارائه خدمات بانکی به مردم و جلب تعداد هر چه بیشتر مشتری، همچنان خود را ناچار می‌بینند تا همه ساله مبالغ هنگفتی از سرمایه نقدی خود را در راه تاسیس شعب جدید و استخدام نیروی انسانی برای اداره امور آنها به مصرف رسانند، حال آن که اگر به گفته دوست مورد بحث نویسنده، بشود راهکارهایی را برای جلب مشارکت سرمایه‌گذاران بخش خصوصی در تاسیس و اداره شعب بانکی پیدا کرد، تحول بزرگ و همه‌جانبه‌ای در ارتباط با موضوع شعبه‌داری در نظام بانکی ما ایجاد خواهد شد.البته دست یازیدن به چنین اقدام خطیر و بی‌سابقه‌ای به یک باره امکان‌پذیر نخواهد بود و انجام آن مستلزم بازنگری در آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌هایی است که در حال حاضر بانک‌های ما در ارتباط با تاسیس و توسعه شعب خود از آنها پیروی می کنند. بنابراین چنانچه مانع قانونی جدی در خصوص برون سپاری تاسیس شعب بانک‌ها وجود نداشته باشد، بانک‌های خصوصی کشور می‌توانند با اجرای طرح‌های «پایلوت» این نظریه را در برخی از مناطق مورد نظر به محک آزمایش گذارند و به ارزیابی میزان علاقه‌مندی صاحبان سرمایه به سرمایه‌گذاری در این زمینه بپردازند.گرچه تفاوت‌های ساختاری و ماهوی بسیاری میان کارکرد شرکت‌های بیمه و شرکت‌های هواپیمایی با بانک‌ها وجود دارد؛ اما از آنجا که همه آنها موسساتی خدمات‌رسانی محسوب می‌شوند، نظریه برون‌سپاری کار تاسیس و اداره شعب بانک‌ها به بخش خصوصی با گرته‌برداری از شیوه‌های کار نمایندگی شرکت‌های بیمه و هواپیمایی به بخش خصوصی با توجه به مزیت‌های بسیار بزرگ مترتب بر چنین رویکردی، چندان دور از ذهن و غیر عملی به نظر نمی‌رسد.اصولا ـ اگر سودآوری و کسب منافع مستقیم را از انگیزه‌های اصلی حضور صاحبان سرمایه در تاسیس بانک‌های خصوصی بدانیم و قبول داشته باشیم که بانک‌های خصوصی تحت تاثیر چنین انگیزه نیرومندی از بهره‌وری بالاتر و قدرت رقابت بیشتری برخوردارند، چرا نباید همین انگیزه به سطح پایین‌تر بانک‌ها یعنی شعب آنها تسری داده شود. بدون تردید به همان اندازه که مالک و موسس دفتر نمایندگی یک شرکت بیمه یا آژانس یک شرکت هواپیمایی به خاطر کسب سود و درآمد بیشتر، ابتکار و تلاش بیشتری برای جلب رضایت مشتریان خود به خرج می‌دهد، فردی که سرمایه خود را در تاسیس شعبه یک بانک خصوصی به کار انداخته است، برای کسب درآمد بیشتر از سرمایه‌گذاری خود، حتی فراتر از مدیریت کلان بانک‌های خصوصی، در مسیر رقابت، مشتری مداری و جذب منابعی که خود بانک‌ها هم در منافع آن شریک خواهند بود، حرکت خواهند کرد و از این طریق در آینده ما شاهد استقرار یک نظام بانکی به تمام معنا رقابتی که در آن مشتری حرف اول را می‌زند، خواهیم بود.حتی شاید این امکان وجود داشته باشد که در شعب تاسیس شده توسط سرمایه‌گذاران بخش خصوصی، مشابه آنچه که در آژانس‌های هواپیمایی مرسوم است، مجتمع‌های خدمات بانکی به منظور ارائه خدمات بانک‌های مختلف به مشتریان تاسیس شود، تا هم جذابیت و صرفه اقتصادی بیشتری برای سرمایه‌گذاران داشته باشد و هم مشتریان از حق انتخاب بیشتری برخوردار شوند.یقینا واگذاری امر تاسیس و اداره شعب بانک‌ها به بخش خصوصی به دلیل مسبوق به سابقه نبودن، کار بسیار خطیر و سترگی است؛ اما فواید چنین اقدامی برای مردم و نظام بانکی ما به قدری زیاد است که ارزش قدری اندیشیدن به خود را دارد.

چالش های پیش روی نظام بانکی

اکبر کمیجانی

سیاست های پولی عبارت از مجموعه اقداماتی است که بانک مرکزی در جهت کنترل عرضه پول، نقدینگی و تعیین نرخ های سود بانکی (به عنوان اهداف میانی) در جهت مهار تورم و ایجاد ثبات قیمت ها و فراهم کردن بستری مناسب برای تحقق هدف رشد اقتصادی (هدف نهایی) انجام می دهد. البته در نگرش سنتی اهداف دیگری چون تحقق تعادل در پرداخت های خارجی کشور و

افزایش اشتغال علاوه بر اهداف مهار تورم و افزایش رشد اقتصادی از اجرای سیاست های پولی متصور می شود. اما در ادبیات اقتصادی و با تحولات تئوریکی دهه های اخیر نسبت به ابهام آمیز بودن اثربخشی سیاست های پولی (نقش پول) بر متغیرهای حقیقی اقتصاد، تمرکز دیدگاه های اقتصاد کلان بر هدف مهار تورم و حفظ ارزش و قدرت خرید پول از طریق اعمال انضباط پولی از اولویت های اساسی در سیاست های پولی بانک های مرکزی اکثر کشورها قرار گرفته است. مشاهدات تجربی هم دلالت براین دارد. بانک های مرکزی ای که توانستند ابتکار عمل سیاستگذاری پولی را با هدف مهار تورم به دست گیرند موفقیت بالایی را کسب کرده اند. بی شک در این میان دولت ها در حمایت از بانک های مرکزی در اجرای سیاست های پولی برای تحقق هدف مهار تورم و حصول ثبات قیمت ها از طریق اعمال سیاست های مالی انضباطی و با حمایت از مکانیسم بازار نقش مهمی را ایفا کردند.در مقابل در کشورهایی که اعتقاد بر کارکرد عملی تئوری ها در اعمال سیاست های پولی ضعیف تر بوده و به افزایش حجم پول و نقدینگی به عنوان ابزار سیاستی مهم برای افزایش رشد اقتصادی و ایجاد فرصت های شغلی روی آورده و دلبستگی بیشتری نشان دادند، دیری نپایید که با آشکارشدن آثار تورمی افزایش نقدینگی و پرهزینه بودن اثرات اندک و کوتاه مدت نقدینگی بر رشد اقتصادی و اشتغال بر اشتباه خود پی بردند و مسیر سیاست پولی را اصلاح کردند و به این اصل مهم تن دادند که با رعایت انضباط پولی می توان مهار تورم و ثبات قیمت ها را حاصل کرد و در چنین بستری است که حصول رشد اقتصادی و افزایش اشتغال پایدار امکان پذیر خواهد بود.تجربه سیاستگذاری اقتصادی ایران طی سال های برنامه سوم و چهارم توسعه اقتصادی از منظر سیاست های پولی و بانکی، تاکید شدید بر نقش نقدینگی و شکل دادن انتظارات خوش بینانه نسبت به اثربخشی آن بر رشد اقتصادی، ایجاد اشتغال و کم توجهی به اصول نظری اقتصاد و نادیده گرفتن تجربیات گذشته اقتصاد ایران و سایر کشورها این واقعیت را آشکار کرده است که رشد نقدینگی بیش از آنکه موجب افزایش سرمایه گذاری و رشد اقتصادی شود بر افزایش قیمت ها اثربخش بوده است.به رغم اینکه عملکرد رشد نقدینگی طی سال های برنامه سوم از هدف تعیین شده پیشی گرفت ولی با اعمال مجموعه ای از سیاست های اصلاحی اساسی و ایجاد شرایط بالنسبه اطمینان بخش و انعطاف پذیر در سطح اقتصاد کلان، ضمن کاهش متوسط سالانه نرخ تورم به ۱/۱۴ درصد از حوالی ۱/۲۰ درصد در آغاز برنامه سوم توسعه (۱۳۷۸)، ۹۲ درصد از هدف رشد اقتصادی (۶ درصد) با متوسط سالانه ۵/۵ درصد تحقق یافت و عملکرد رشد سرمایه گذاری با متوسط سالانه ۶/۹ درصد که بالاتر از هدف تعیین شده آن در حد ۱/۷ درصد است، موجب امیدواری در تداوم رشد اقتصادی بالا در سال های آتی شد. در سایه حصول این نتایج قابل قبول بود که سند چشم انداز ۲۰ ساله کشور با اهدافی متعالی تر از اهداف برنامه سوم توسعه ترسیم و همزمان با این سند فرادستی، برنامه چهارم توسعه با اهداف و سیاست هایی تنظیم شد. گرچه افزایش درآمدهای نفتی در طول سال های برنامه سوم به همراه سیاست های اصلاحی اتخاذ شده در آن سال ها، نقش مهمی را در تحقق برنامه سوم ایفا نمود و از این منظر تداوم شدید درآمدهای نفتی طی سال های برنامه چهارم این امیدواری را ایجاد کرد که چنانچه سیاست های اصلاحی پیش بینی شده در چنین شرایطی مورد توجه سیاستگذاری کلان قرار گیرد نتایجی به مراتب بهتر از نتایج برنامه سوم توسعه حاصل خواهد شد. اما تغییر دولت با نگرش اقتصادی متفاوت از نگرش طراحان برنامه چهارم، موجب شد سیاست های اقتصادی متفاوتی در دولت جدید در پیش گرفته شود و به رغم بسترسازی های مثبت ایجاد شده در سال های برنامه سوم و با وجود تداوم فزاینده درآمدهای نفتی در سال های ۸۷-۸۴ عملکرد متوسط رشد اقتصادی در سال های ۸۶-۸۴ در حوالی ۳/۶ درصد در مقایسه با هدف هشت درصد در طول برنامه و متوسط رشد سرمایه گذاری ۸/۴ درصد در برابر هدف تعیین شده ۲/۱۲ درصد در برنامه ثبت شد. گرچه هنوز آمار رسمی برای عملکرد این متغیرها برای سال ۱۳۸۷ انتشار نیافته است ولی برآوردهای مقدماتی وضعیت مشابه (احتمالاً با رشد اقتصادی پایین تر) سال های اخیر را ترسیم می کند. اما سیاست های کلان اقتصادی اتخاذ شده در طول سال های برنامه چهارم با سیاست های ترسیم شده در برنامه تفاوت هایی دارد ولی نوع نگاه دولت در بخش پولی و بانکی به گونه ای بود که

موجب اتخاذ سیاست های پولی و بانکی بسیار متفاوت و پرهزینه ای شد. مداخله دولت برخلاف جهت گیری های برنامه سوم و چهارم در بخش پولی و بانکی صورت گرفت و با اتکای شدید بر درآمدهای افزایش یافته نفت، سیاست های انبساطی مالی دولت سیاست های پولی را بیش از گذشته تحت الشعاع خود قرار داد.تداوم اعمال سیاست های تکلیفی و سیاست های سهمیه بندی تسهیلات بانکی میان بخش های اقتصادی با نرخ های سود بانکی دستوری تصویر متفاوتی را در نظام بانکی رقم زد و این تصور نادرست قوت گرفت که افزایش حجم و رشد نقدینگی موجب افزایش رشد اقتصادی و اشتغال خواهد شد. در سایه چنین برداشتی ناصواب و به یمن اوج گیری درآمدهای نفتی، سیاست های بودجه ای و مالی دولت، بانک مرکزی و سیاست های پولی آن را با خدشه ای جدی مواجه کرد. پس از گذشت سه سال از سیاست های شدیداً انبساطی مالی، متوسط رشد نقدینگی در سال های ۸۶-۸۴ به رقم ۸/۳۳ درصد رسید و نه تنها رشد اقتصادی و اشتغال بهبود نیافت بلکه با لحاظ کردن برآوردهای مقدماتی از رشد اقتصادی در سال ۱۳۸۷، عملکرد متوسط رشد اقتصادی طی سال های ۸۷-۸۴ به مراتب کمتر از هدف ترسیم شده در برنامه چهارم خواهد بود و در عین حال نرخ تورم روند صعودی خود را مجدداً بازیافت و در مهرماه سال ۱۳۸۷ نسبت به ماه مشابه سال قبل به ۵/۲۹ درصد رسید. افزایش تورم از اواخر سال ۱۳۸۵ این هشدار را به سیاستگذاران اقتصادی داد که برخلاف تصور آنان یکی از عوامل اصلی در ایجاد تورم رشد نقدینگی فزاینده است و همین امر سبب شد بازنگری اصلاحی نسبی در سیاست های رشد نقدینگی حاصل شود. از آنجا که اثر نقدینگی با وقفه ظاهر می شود و کاهش محدود آن در سال ۱۳۸۶ و تداوم روند کاهشی شدید آن در سال ۱۳۸۷ به همراه سایر تحولاتی که در عرصه اقتصاد داخلی و بین المللی ایجاد شده بود، توانست از شدت افزایش قیمت ها در نیمه دوم سال ۸۷ بکاهد و سرانجام نرخ تورم به ۴/۲۵ درصد رسید که در نوع خود بالاترین نرخ تورم پس از نرخ ۴/۴۹ درصد در سال ۱۳۷۴ است.به این ترتیب کم توجهی به تجربیات گذشته و بی اعتنایی به نقطه نظرات کارشناسی نتایج تلخ و پرهزینه ای را برای کشور ایجاد کرده است و به طور مشخص در سایه نوع نگاه خاص دولت نهم به نقش نظام بانکی و تغییر جهت ایجادشده در نحوه سیاست های پولی و اعتباری نسبت به آنچه که در برنامه چهارم ترسیم شده بود، شبکه بانکی را با سلسله چالش هایی مواجه کرده است که اهم آنها به شرح زیر است.۱- مخدوش شدن رابطه مالی دولت با بانک مرکزی و شبکه بانکی با تداوم سیاست های تکلیفی و سهمیه بندی تسهیلات بانکی میان بخش های اقتصادی برخلاف جهت گیری برنامه چهارم توسعه اقتصادی۲- تلقی دولت از بانک های تجاری به عنوان نهادهای توسعه ای که فارغ از ریسک های مالی باید منابع سپرده ای خود را در اختیار اهداف اجتماعی و رفاهی دولت قرار دهند.۳- تعیین اداری نرخ های سود بانکی (سپرده و تسهیلات) بدون توجه به مکانیسم بازار و شرایط اقتصادی۴- اصرار بر کاهش نرخ های سود تسهیلات بانکی در شرایط تورم، فشار بر منابع بانک ها را مضاعف کرده و احتمالاً موجب بروز فساد مالی و اداری در شبکه بانکی می شود.۵- کاهش نرخ سود تسهیلات در شرایط تورمی موجب افزایش تقاضا بر تسهیلات و الزام بانک ها بر پذیرش پروژه های اقتصادی کم بازده می شود.۶- عدم رعایت کفایت سرمایه در بانک های تجاری دولتی و استانداردهای نظارتی موجب تضعیف موقعیت مالی بانک ها شده است.۷- تاثیرپذیری شدید رشد نقدینگی از سیاست های بودجه ای و مالی دولت و تضعیف بانک مرکزی در اعمال سیاست های پولی۸- حذف شورای پول و اعتبار و احاله وظایف آن به کمیسیون اقتصادی دولت و ایجاد اختلال در فرآیند سیاستگذاری پولی۹- عدم حمایت دولت از بانک مرکزی در اجرای قانون بازار غیرمتشکل پولی و اعتباری- مصوب دی ماه ۱۳۸۳- و نتیجتاً تداوم فعالیت موسسات اعتباری غیربانکی غیرمجاز و خارج از نظارت بانک مرکزی که موجب آسیب بر سیاست های پولی می شود.۱۰- افزایش بدهی بانک های دولتی به بانک مرکزی و ناتوانی بانک مرکزی جهت مقابله با آن۱۱- افزایش مطالبات سررسید گذشته و معوق بانک ها و آسیب به جریان منابع بانک ها۱۲- ضعف در مدیریت منابع و مصارف بانک ها و ناتوانی بانک مرکزی در الزام بانک ها بر بهبود مدیریت منابع و مصارفطبیعی است شبکه بانکی با چالش ها و معضلات مذکور قادر به ایفای نقش خود نبوده و انتظارات عمومی از شبکه بانکی با

این مشکلات، تحقق نیافتنی خواهد بود. بدون تغییر در نگاه و نگرش دولت نسبت به سیاست های پولی و اعتباری، شبکه بانکی با شرایط دشوارتری مواجه خواهد شد. بدون شک یک تجدید فکر و نگرش از جانب دولت نسبت به شبکه بانکی احساس نیاز می شد و برگشت به مسیر ترسیم شده برای سیاست های پولی و بانکی در برنامه چهارم توسعه- به ویژه ماده ۱۰ این قانون- و فراهم کردن بستر رقابتی برای نظام بانکی اجتناب ناپذیر است. در عین حال برخی راهکارهای اجرایی برای مقابله با چالش ها و عبور از شرایط سخت و دشوار شبکه بانکی در راستای اجرای سیاست های پولی و اعتباری منطقی به شرح زیر است:۱- بسترسازی و فراهم آوردن الزامات خصوصی سازی بانک های تجاری دولتی (ملت، تجارت، صادرات و رفاه کارگران)۲- اصلاح رابطه مالی دولت با بانک ها از طریق بازپرداخت بدهی های دولت به بانک ها و رعایت انضباط در سیاست های بودجه ای و مالی دولت۳- حذف تسهیلات تکلیفی و شبه تکلیفی دولت و حرکت به سمت کاهش سهمیه بندی اعتباری در بخش های اقتصادی و اولویت دادن به پروژه های اقتصادی قابل توجیه در اعطای تسهیلات و در شرایط رقابتی۴- رعایت انضباط مالی دولت و حمایت از سیاست های پولی بانک مرکزی در راستای کاهش تورم و واگذاری چگونگی تعیین نرخ های سود بانکی به مکانیسم کارشناسی، بازار و شرایط اقتصادی۵- رعایت و احترام به قانون پولی و بانکی و احیای مجدد شورای پول و اعتبار به عنوان یک نهاد تخصصی در امر سیاستگذاری پولی و اعتباری۶- حمایت های قانونی، قضایی و اجرایی از بانک ها و موسسات اعتباری برای وصول مطالبات سررسید گذشته و معوق از گیرندگان تسهیلات۷- تقویت جایگاه نظارتی بانک مرکزی در الزام بانک ها به تنظیم برنامه منابع و مصارف و اجبار آنها به بازپرداخت بدهی خود به بانک مرکزی.

روشهای موثر در مدیریت نقدینگی بانکها

حسن بختیاری

مقدمهایجاد و گسترش وابستگیهای بین المللی در بسیاری از جنبه های سیاسی و اجتماعی، به ویژه در شرایط جهانی شدن اقتصاد، باعث شده است انگیزه های لازم به منظور یکپارچگی سیستمهای بانکی و مالی از جایگاه ویژه ای برخوردار شود. به تبع آن، اهمیت مسائل حسابداری و مدیریت بانکی در مفهوم جهانی و درک آن بسیار ضروری شده است. در همین راستا، کنترل و بررسی مستمر اقلام کلیدی ترازنامه و ارزیابی مسائل مهم در ترازنامه از جمله نقدینگی، توان واریز بدهیها و انعطاف پذیری مالی و همچنین تراکم، تنوع، زمانبندی و کیفیت داراییها و بدهیها بسیار ضرورت دارد. بانکها به واسطه سرمایه گذاران و وام گیرندگان متعدد با انواع بازارهای پولی و مالی رابطه دارند؛ به همین دلیل، دائماً با ریسکهای مختلفی روبرو می شوند، به طوری که ممکن است ورود به یک بازار و یا خروج از آن، کاهش یا افزایش در یک یا چند نوع ریسک را در پی داشته باشد. تا سال ۱۹۷۰ بیشتر فعالیتهای بانکی شامل پرداختهای اعتباری بود. به عبارت دیگر، واسطه گری بین سپرده های کوچک و کم هزینه و اعطای وام بود. قیمتگذاریها و سرمایه گذاریها مبتنی بر تصمیمگیریهای ساده بود و کلیدی ترین چالش مدیریت، کنترل کیفیت داراییها، زیان وامها و هزینه های سربار بود. بروز مشکلات تورم، رکود اقتصادی و بی ثباتی نرخهای بهره در اواخر دهه ۱۹۷۰ و اوایل ۱۹۸۰، باعث شد تا مدیریت داراییها و بدهیها در بانکها برای نگهداری حاشیه سود پذیرفتنی، بسیار ضرورت پیدا کند (Greuning & Bratanovic, ۲۰۰۰, p.۶۰).امروزه حسابداری به دنبال روشها، رویه ها، دیدگاهها و استانداردهایی است تا رویدادها، ارزشها، فعالیتها و معاملات مالی بالفعل و بالقوه را در سطوح مختلف نظری (ساختاری، تفسیری و انعکاسی) به نحوی شناسایی، اندازه گیری، طبقه بندی، مقایسه، تلخیص و کنترل کند که بتواند گزارشهای مالی موثر و مفیدی را برای استفاده کنندگان و پاسخگویی مدیران فراهم آورد.کمیته نظارت بانکی در بانک تسویه بین المللی معروف به کمیته بال بر این باور است که نقدینگی در بانکها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است و کمبود نقدینگی پیامدهای گسترده ای به همراه دارد. به همین منظور تحقیقات و مطالعات

گسترده ای در زمینه دستیابی به یکسری رویه ها و اصول اساسی برای مدیریت نقدینگی انجام داده است. پس از انتشار گزارشی در سپتامبر ۱۹۹۲با عنوان «چارچوبی برای اندازه گیری و مدیریت نقدینگی»، با انجام اصلاحات و تغییرات لازم و با در نظر گرفتن اصول کلی و اساسی در مدیریت نقدینگی بانکها در فوریه ۲۰۰۰، نشریه ای با عنوان «روشهای موثر در مدیریت نقدینگی بانکها» از سوی کمیته یاد شده منتشر شد. پایه و اساس این نشریه مشتمل بر ۱۴ اصل کلیدی در نحوه مدیریت نقدینگی بانکهاست که در ۹۴ بند تشریح شده است. اصول چهارده گانه ارزیابی مدیریت نقدینگی بانکها در ۸ قسمت به شرح زیر است. استقرار ساختاری برای مدیریت نقدینگیاصل اول: هر بانک برای مدیریت نقدینگی روزانه خود، باید استراتژی درخور پذیرشی داشته باشد.این استراتژی باید به تمام واحدهای بانک ابلاغ شود.اصل دوم: استراتژی و رویه های مهم مربوط به مدیریت نقدینگی باید به تصویب هیئت مدیره بانک برسد. هیئت مدیره باید مطمئن شود که مدیریت ارشد اجرایی، اقدامات ضروری را برای نظارت و کنترل ریسک نقدینگی انجام می دهد. هیئت مدیره بانک باید به طور مداوم از نقدینگی و هرگونه تغییرات مهم در وضعیت نقدینگی جاری و آینده بانک، سریعاً اطلاع پیدا کند.اصل سوم: هر بانک برای مدیریت و اجرای موثر استراتژی نقدینگی خود باید دارای تشکیلات مدیریتی با جایگاه مناسب باشد. این ساختار، وظایف اعضای مدیریت ارشد اجرایی را شامل می شود.مدیریت ارشد اجرایی باید مطمئن شود که نقدینگی به صورت کارامد مدیریت شده و روشها و سیاستهای مناسبی برای محدود کردن و کنترل ریسک نقدینگی در پیش گرفته می شود. بانکها به صورت مداوم، بر اساس شرایط و وضعیت نقدینگی موجود، باید در فواصل زمانی مشخص، به بررسی و دسته بندی توان نقدینگی خود بپردازند.اصل چهارم: به منظور اندازه گیری، نظارت، کنترل و گزارشگری ریسک نقدینگی، هر بانک باید سیستم اطلاعاتی مناسبی را مستقر سازد. گزارشها باید بهنگام برای هیئت مدیره، مدیریت ارشد اجرایی و سایر کارکنان مرتبط، تهیه شود. نظارت و اندازه گیری خالص وجوه مورد نیازاصل پنجم: هر بانک باید فرایندی را برای نظارت و اندازه گیری مستمر خالص وجوه مورد نیاز خود ایجاد کند.اصل ششم: هر بانک باید بر مبنای سناریوهای متنوع به تحلیل توان نقدینگی خود بپردازد.اصل هفتم: هر بانک باید به منظور تصمیمگیریهای صحیح، مفروضات به کار گرفته شده در مدیریت نقدینگی را به طور پیوسته بازنگری کند. مدیریت دسترسی به بازاراصل هشتم: هر بانک باید باید به صورت تعریف شده و در فواصل زمانی معین، برای حفظ و برقراری ارتباط با صاحبان بدهی، ایجاد تنوع در ساختار بدهیها و اطمینان از توانمندی بانک در خصوص نقد کردن داراییها را مورد بررسی و بازنگری قرار دهد. برنامه ریزی برای پیشامدهای احتمالیاصل نهم: هر بانک باید برنامه هایی برای رویارویی با پیشامدهای احتمالی مختلف تدوین کند. این برنامه ها شامل استراتژی اداره کردن بحرانهای نقدینگی و روشهای جبران شکافهای کوتاهمدت در جریانهای نقدی است که به دلیل قرار گرفتن در شرایط غیر منتظره به وجود آمده است. مدیریت نقدینگی ارزاصل دهم: هر بانک باید برای مدیریت نقدینگی ارزهای عمده ای که بر مبنای آنها فعالیت می کند سیستم کنترل، نظارت و اندازه گیری داشته باشد. هر بانک باید افزون بر ارزیابی مجموع نیازهای نقدی خود به تفکیک ارزهای مختلف و بررسی تطابق زمانی غیر قابل قبول، بین سررسید مجموع ارزها با سررسید تعهدات ارزی، استراتژی مشخصی برای تحلیل جداگانه هر ارز داشته باشد.اصل یازدهم: براساس تحلیل انجام شده در اصل دهم، هر بانک بایددر صورت نیاز میزان عدم تطابق زمانی جریانهای نقدی (ورود و خروج وجه نقد) در یک دوره زمانی معین را برای مجموع ارزها و به تفکیک ارزهای عمدهای که بر مبنای آنها فعالیت می¬کند، به صورت دقیق و منظم در یک چارچوب تعریف شده مورد بررسی و بازنگری قرار دهد. کنترلهای داخلی برای مدیریت ریسک نقدینگیاصل دوازدهم: هر بانک باید برای نظارت بر فرایند مدیریت ریسک نقدینگی خود دارای سیستم کنترل داخلی موثر و کارامد باشد. اجزای اصلی و اثربخش سیستم کنترل نقدینگی باید به صورت مستقل و منظم، مورد بازنگری و ارزیابی قرار گیرد و برای اطمینان، هر قسمت از سیستم کنترل داخلی که لازم است، به طور مناسب اصلاح شود یا ارتقا یابد. نتایج این بررسیها باید در اختیار مسئولان نظارتی قرار گیرد. نقش افشای کافی (اطلاعات) در بهبود وضعیت نقدینگیاصل

سیزدهم: هر بانـک بایـدبه منظور هـدایت افکـار عمومی، سـاز و کـار منـاسبی داشـته باشـد تا اطمینان یابـدکه اطلاعات لازم درباره سلامت و اعتبار بانک در سطحی درخور پذیرش افشا می شود. نقش ناظراناصل چهاردهم: ناظران بایداز استراتژیها، رویه ها، روشها و عملیات اجرایی مربوط به مدیریت نقدینگی، ارزیابی جداگانه ای داشـته باشـند. آنها باید بانکها را به داشـتن سیسـتم موثری برای انـدازه گیری، نظـارت و کنترل ریسـک نقـدینگی ملزم کننـد. ناظران برای ارزیابی سـطح ریسـک نقـدینگی هر بانـک بایـد اطلاعات کـافی و بهنگـام دریـافت کننــد و از وجـود برنـامه هـای احتیـاطی لازم در خصـوص مـدیریت نقـدینگی مطمئـن شونـد Basel committee, ۲۰۰۰, pp. ۱-۱۴)). ویژگیهای داراییهای نقد شونده در بانکهاداراییهای نقد شونده یا سیال، داراییهایی هستند که درجه نقـد شوندگی بالایی دارند و به سـرعت به وجه نقد تبدیل می شوند. این داراییها برای رویارویی با نوسانات اقتصادی پیشبینی پـذیر و پیشبینی ناپـذیر اقلام ترازنـامه در نظر گرفته می شونـد. در شـرایطی که بازارهـای مالی، توسـعه نیافته و نقـد شـدن مطالبات مختلف بانکها منحصـراً وابسـته به زمان سررسید آنها باشد و هیچگونه قابلیت خرید و فروش وجود نداشته باشد، بانکها به نگهداری مبـالغ بالایـی از داراییهای نقـدی تمایل دارنـد تا متحمل پرداخت بهره نشـده یا نرخ بهره کمتری پرداخت کننـد. در چنین شـرایطی داراییهای نقـد شونـده، حداقل ۱۰درصـد و در حـالت حاد تا ۲۰ درصـد از کـل داراییهای یک بانک را تشـکیل می دهـد.گسترش بازارهـا در سراسـر جهـان و تنوع ابزارهای مالی باعث شـده است تا انعطافپـذیری مالی در مـدیریت نقـدینگی برای دورههای زمانی کوتاهمـدت بهبود یابـد که به نوبه خود الزام به نگهداری مقادیر زیاد داراییهای نقدشونده را کاهش داده است. در محیطهای بانکی با بازارهای مالی توسـعه یافته، میزان داراییهای نقد شونده تنها ۵ درصد از کل داراییها را شامل میشود. شـناخت کامل این بازارها به منظور انجـام معاملات، الزامی است زیرا اگرچه در برهه ای از زمـان برخی از داراییها ظاهراً نقـد شونـده هسـتند اما ممکن است در زمانهای دیگر برای نقد کردن آنها مشـکلات خاصی ایجاد شود. هدف اصلی از الزام به نگهداری داراییهای نقدشونده، اطمینان از جریانهای مالی پیشبینی شـده به منظور پرداخت به متقاضیـان است. این سـرمایه گـذاری اجباری ممکن است توان انعطاف¬پـذیری مالی را کاهش و هزینه اعتبار داده شـده به بخشـهای اقتصادی را افزایش دهـد. با افزایش هزینه اعتبار، سـطح ریسـک مالی بانک نیز افزایش خواهـد یافت. در بسیاری از کشورها رشـد بازار مالی و افزایش در پورتفوی سـرمایه گـذاری، عموماً منعکس کننـده رشـد وضـعیت بانکهـا به سوی انجـام عملیـات نامتعـارف است. در چنین مواردی پورتفوی سـرمایهگذاری شامـل انواع ابزارهـای مختلف اوراق بهادار است. این جهتگیری در مـدیریت ریسک به معنی جایگزین کردن ریسـک اعتباری با ریسـک نوسانات   قیمت بازار، به وسـیله بانکهـا اسـت (Greuning & Bratanovic, ۲۰۰۰,pp. ۶۵,۶۶) ویژگیهـای بـدهیها در بانکهـاسپرده هـاسپرده ها معمولاًبخش بزرگی از بدهیهای بانکها را تشکیل می دهند. سپرده های مشتریان نشاندهنده میزان وجوه پذیرفته شده از عموم، مانند پس انـدازها، سپرده هـای دیـداری، سپرده هـای ثـابت، سپرده هـای بـا اعلام قبلی و سپرده به ارزهای خارجی است. ساختار و ثبات سـپرده هـا بیشـترین اهمیـت ممکن را دارد و مراقبتهـای مضـاعفی را می طلبـد. میزان تراکم، زمـان سررسـید، پایـداری و نـوع ارز از موضوعهـایی است که در زمـان مصـرف این منـابع مورد توجه قرار می گیرد. رقـابت برای تجهیز منـابع، یک جریان عادی در بازار بانکی است و بیشتر سپرده گذاران، اعم از خانواده ها و شـرکتها در نظر دارند کارکرد و بازده وجوه خود را بیشینه سازند. بنابراین لازم است بانکها، خط مشـی مناسبی برای جذب و نگهداری سپرده ها در پیش بگیرند و رویه های بررسی تحلیلی را بر مبنای منظم بودن، پایـداری و مشـخص بودن ساختـار سپرده تنظیم کننـد تـا در صورت وجود احتمـال برداشت منـابع، این تحلیل ها به صورت کارامـد، مورد اسـتفاده قرار گیرد. تحلیلگران ساختـار سپرده، بایـد درصـد هسـته پایـدار، ثبات، فصـلی بودن و نوسانات یا بی ثباتی سپرده ها را تعیین کننـد (Greunin & Bratanovic, ۲۰۰۰ ,p. ۵۹). وجوه بین بـانکی وجوه بین بـانکی شامل مبالغ بـدهی به سـایر بانکهـا و موسسه هـای اعتبـاری است. کلیه سپرده هـا، وامها و پیش پرداختهای بین بانکها، به طور عادی به عنوان منابع تامین مـالی ناپایـدار یا بی ثبات تلقی می شونـد. تجزیه و تحلیل وجوه بین بانکی ممکن است بر ساختارهای ویژه در سیسـتم بانکی دلالت

کنـد. برای مثـال حـالتی است که تـامین نقـدینگی یـک گروه از بانکها، توسط یکی از اعضای آن گروه صورت می پـذیرد. ممکن است اسـتقراض بین¬المللی، به همان شـکلی که در بانکهای داخلی مرسوم است روی دهـد با این تفاوت که ریسـک نوسانات نرخ ارز نیز به دیگر ریسـکهای بانـک اضـافه میشود. نمونه های مسـتقیم اسـتقراض بین المللی شامل وام از بانکهای خارجی، آژانسـهای گسترش صـادرات در کشورهـای مختلف و یـا آژانسـهای پرداخت وام بین المللی به اضافه حسابهای بین بانکی۸ است. نمونه های غیر مسـتقیم شامل سـفته ها، قبولی براتهای وارداتی و اسـناد تجاری با ظهر نویسـی بانکها، ضـمانتنامه ها و بروات و یا اسـناد تجاری تنزیـل شـده توسط بانکهای خارجی در کشورهای مختلف است. وجود منابع خارجی عموماً نشاندهنـده اعتماد بین المللی به اقتصاد کشور است (Greuning & Bratanovic. ۲۰۰۰,pp۶۹,۷۰). نکـات درخور توجه در تامین منابع از طریق وامهای بین بانکی عبارت است از: این منابع معمولاً کوتاهمدت هسـتند و در هنگام بحران مالی مورد استفاده قرار می¬گیرند، استفاده از این منابع در حکم زنگ خطر است و ممکن است موجب کاهش اعتبار بانک شود، هزینه وحجم جـذب منابع وام بین بانکی رابطه قوی با درجه اعتبـار بانـک دارد، اسـتفاده مکرر از این منابع ممکن است باعث کاهش درجه اعتبار بانک شود، اعتبار بالاتر منجر به هزینه پایینتر جـذب این منابع می شود، اعتبار بالاتر منجر به جذب حجم بالاتر این منابع می شود، جذب منابع از این طریق معمولاً از ثبات نسبی برنامه ریزیها می¬کاهد. استقراض از بانک مرکزیممکن است در میان بدهیهای بانکها، استقراض از بانک مرکزی هم وجود داشته باشـد. مهمترین دلیل وامگیری از بانک مرکزی، تغییر در حجم ذخایر وجه نقد، ناشـی از نوسانات سپرده هاست. این تغییر هنگامی روی می دهد که بانکها وضـعیت ذخایر روزانه خود را به طور صـحیح پیشبینی نکرده و برای رفع این تفاوت مجبور به وامگیری می شونـد. در این حـالت بـا ایجـاد شـرایط تـامین منـابع موقت، به بانکها کمک می شود. دریافت اعتبار درازمـدت از بانک مرکزی بر موقعیت غیر عـادی بانـک دلالت دارد که ممکن است نتیجه اختلافات ملی و یا منطقهای و یا موارد مربوط به اعتراض به یک بانک خاص باشد (Greuning & Bratanovic, ۲۰۰۰, p.۷۰). مـدیریت ریسک و نقـدینگیهر معامله یا خدمتی که بانکها انجام می دهند، دارای ریسک است. ریسـکهایی که بانکها را تحت تاثیر قرار می دهند از کوتاهی در روند امور و نا موفق بودن سیاسـتها و یا نارسایهای سیستم ناشی میشود. همه اینها ممکن است باعث از دست رفتن مشتریان و فرصتهای تجاری و شاید هم منجر به پرداخت غرامت شود. اگر بانکها در روشـهای تامین مالی و قیمتگـذاری ارزش خـدمات اشـتباه کنند در معرض ریسک قرار خواهند گرفت. بنـابراین بانکهـا به آگـاهی کامـل و جـامع از بهـای تمـام شـده منـابع مـالی و خـدمات خـود نیـاز دارندHitchins, Hogg and Mallet, ۲۰۰۱, p. ۵۹)). ریسک نقدینگیریسک نقدینگی در اثر ناتوانی یک بانک در تادیه و کاهش بدهیها یا تامین منابع برای افزایش داراییها به وجود می آید. در مواقعی که بانک از نقدینگی کافی برخوردار نباشد، نمی تواند با سرعت و هزینه معقول، منابع لازم را از محل افزایش بدهی یا تبدیل دارایی به وجه نقد تامین کند. این امر بر سودآوری بانک اثر می گذارد. در شـرایط بحرانی، نداشـتن نقدینگی کافی حتی منجر به ورشکستگی بانک می¬شود(Basel Core Principles, ۱۹۹۷, p. ۲۲).بانکها به منابع مطمئن برای تامین وجوه مورد نیاز خود دسترسـی دارند. آنها می توانند وامهای درازمدت پرداخت کنند حتی اگر این وامها از محل سپرده های کوتاهمـدت تامین مالی شده باشـند. آنها از این واقعیت که نرخ بهره در اوضاع و شـرایط عادی (هم بهره پرداختی و هم بهره دریافتی) رابطه مسـتقیم با مـدت وام و سپرده دارد، سود می برنـد. اما به هر حال به علت عدم تطابق سررسـید داراییها (وامها) و بدهیها (سپرده ها) بانکها به طور مسـتمر با ریسک نقدینگی روبرو هستند. این ریسک هنگامی پدید میآید که سپرده ها (اعم از این که از بازار عمده فروشـی یا خرده فروشی دریافت شده باشند) سررسید شوند و سپرده های جدید برای جایگزینی آنها وجود نداشته باشـد. در چنین شـرایطی بعیـد است بازپرداخت وامها بتواند این تفاوت را جبران کند. بنابراین جریان خروجی نقدی بیشتر از جریان ورودی نقدی خواهد شد. این بدان معنی است که بانک باید بین پرداخت نرخهای بالاتر بهره برای جذب سپرده های جدید، فروش تعدادی از داراییهای مالی که به سرعت در بازار نقدپذیر هستند، و یا فروش داراییهای با نقدینگی کم مانند وامها با قیمتی پایینتر که

منجر به زیان می شود، یکی را انتخاب کند. بانکها ریسک نقدینگی را به طور سیستماتیک و منظم از طریق تطابق نمودار سر رسید داراییها و بدهیهای خود، به ویژه در زمانهایی که سررسید آنها نزدیک است، از روی احتیاط و با نگهداری ذخایر نقد از قبیل وجه نقد نزد سایر بانکها و اوراق بهادار دولتی قابل فروش در بازار، مدیریت می کنند. آنها ممکن است امکانات آماده و پشتیبانی متقابل بین بانکی را داشته باشد تا در صورت بروز مسائل نقدینگی، به صورت موقت متعهد پرداخت وام به یکدیگر باشند. در حالتی که کل بازار مالی تنش داشته باشد، معمولاً امکان دریافت وام از آخرین پناهگاه یعنی بانک مرکزی، وجود دارد (Hitchins, Hogg and Mallet, ۲۰۰۱, pp. ۲۰,۲۱).به دلایل زیر ریسک نقدینگی در بانکهای اسلامی بالا به شمار می¬آید: ارائه تسهیلات و سرمایه گذاریها با سر رسیدهای نسبتاً درازمدت، جذب منابع به صورت سپرده های کوتاهمدت و میانمدت، نبود بازار ثانویه فعال (قدرت نقل و انتقال) برای وامها و تسهیلات اعطایی، پایین بودن توان نقدینگی داراییهای مالی اسلامی. مدیریت نقدینگیبا استفاده از روش تبدیل به اوراق بهادار کردن داراییهای مالی (Asset Securitization) از طریق صدور اوراق مالی مشتقه همراه با قراردادهای تسهیلات اعطایی (طراحی اختیار فروش در میان قراردادهاLong Put on the Contracts) می توان ریسک نقدینگی را تا حد زیادی در بانکها مدیریت کرد. یکی از ویژگیهای مهم بانک داشتن توان نقدینگی بالاست و زمانی که از میزان داراییها باتوان نقدینگی بالا کاسته شود بانک با ریسک نقدینگی روبرو می گردد یعنی در پرداخت بدهیها در سررسید، ناتوان می شود. هامپتون (Hampton)دلایل مهم نگهداری نقدینگی در بانکها را نیازهای معاملاتی روزانه، نیازهای احتیاطی در موارد غیرمنتظره و نیاز به وجه نقد در شرایط خاص می داند.از نظر تئوری حسابداری، سطوح مختلف نقدینگی به شرح زیر بیان می شود: توان نقدینگی (Liquidity):توان نسبی واحد انتفاعی در تبدیل داراییها به وجه نقد یا نزدیکی داراییها به وجه نقد. توان واریز بدهیها ((Solvency:توان واحد انتفاعی در تحصیل وجه نقد برای پرداخت کلیه بدهیهای خود در سررسید. توان واریز بدهیهای یک بانک، بقا و تداوم فعالیت آن را امکانپذیر می سازد و ناتوانی واریز بدهیها ممکن است به توقف یا ورشکستگی و انحلال آن منجر شود. انعطافپذیری مالی :(Financial Flexibility) توان واحد انتفاعی در تامین وجه نقد در فاصله کوتاهی از زمان دریافت اطلاعات در خصوص نیازمندیهای مالی پیشبینی نشده یا پیدا شدن فرصت مناسب برای سرمایه گذاری.توان نقدینگی، توان واریز بدهیها و انعطافپذیری مالی، سه سطح از مدیریت نقدینگی است که ترکیب و ساختار ترازنامه، اثر مستقیمی روی آنها می گذارد. مفهوم انعطافپذیری مالی وسیعتر از مفهوم توان واریز بدهیهاست و توان واریز بدهیها نیز مفهومی وسیعتر از توان نقدینگی دارد.عواملی که ممکن است به صورت کلی ریسک نقدینگی را افزایش دهند عبارتند از: سوءمدیریت اقتصادی ازسوی دولت و شرایط عمومی عدم اطمینان اقتصادی، تحلیل رفتن تدریجی اعتماد به سیستم بانکی در یک کشور، تحلیل رفتن تدریجی اعتماد به یک بانک، وابستگی به یک بازار یا چند طرف تجاری محدود برای دریافت سپرده ها، افزایش وامگیری کوتاهمدت و پرداخت وام درازمدت.جهت کاهش و یا خنثی سازی این عوامل میتوان اقدامات زیر را انجام داد: تنوع در انواع سپرده ها و به حداقل رساندن تمرکز روی یک منبع از سپرده ها، کاهش اتکا به دریافت وجوه در بازار بین بانکی، دسترسی به وجوه از شریکان مربوط (به عنوان مثال شرکت مادر)، نگهداری سطح مناسبی از داراییهای نقد، بیمه سپرده ها (که در جلوگیری از سلب تدریجی اعتماد کمک میکند)، کنترل مدیریت بر تطابق ساختار سررسید داراییها و بدهیها و نظارت بر نسبت وام به سپرده، دسترسی به خطوط اعتباری آماده از سایر بانکهای بزرگ و یا بانک مرکزی در مواقع اضطراری و غیر منتظره،Hitchins, Hoggand Mallet, ۲۰۰۱, pp. ۲۱,۲۲)) نظام مالی هر کشور نقش بسیار مهمی در سلامت، رشد و موفقیت اقتصاد کشور دارد. نهادهای مالی شامل بازارها و موسسه های مالی بهعنوان نهادهای واسطه ای نقش موثری در تامین، تجهیز، توزیع و تخصیص منابع مالی ایفا می کنند. هر کشوری که دارای سیستم مالی پیشرفته تری باشد میتواند ثبات مالی خود را در سطح ملی و بین‌المللی حفظ کند (فرجی، ۱۳۸۱، ص۱۵)متنوع ساختن داراییهای بانکها در سراسر جهان باعث می شود مدیریت ریسک در بانکها بهبود

یابد و در نتیجه سودآوری و ارزش افزوده سهامداران بالا رود. یکی از مشکلات کنونی بانکها داشتن داراییهای متعارف است که قابلیت عرضه در بازار را ندارد. هنگامی که بانکها داراییهای خود را به اوراق بهادار تبدیل میکنند، وظایف متعارف آنها دگرگون شده و دارای ساختاری می شوند که آن را ساختار عبوری می نامند. با تبدیل داراییهای معامله ناپذیر به داراییهای معامله پذیردربازار، قدرت راهبری، مدیریت و برنامهریزی بانکها افزایش می یابد و باعث می شود: مدیریت نقدینگی بانکها بهبود یابد و ریسک نقدینگی کم شود، کیفیت داراییها از جمله وامها افزایش یابد در نتیجه از ریسک اعتباری کاسته شود، کاهش میزان داراییهای موزون شده بر مبنای ریسک، نسبت کفایت سرمایه در بانکها را بهبود می بخشد. تراکم و سررسید داراییها و بدهیهابانکها توزیع موارد عمده تراکم داراییها و منابع بدهیهای خود را به این دلیل افشا می کنند که نشانهای مفید از ریسک بالقوهای است که در تحقق داراییها و امکان دسترسی آنها به وجوه نقد وجود دارد. افشای اطلاعات مزبور بر حسب مناطق جغرافیایی، گروههای مشتریان یا گروههای صنعتی یا سایر موارد تراکم خطر به تناسب وضعیت یک بانک صورت می گیرد. ارائه تحلیل و توضیح مشابهی در مورد اقلام خارج از ترازنامه نیز اهمیت دارد. مناطق جغرافیایی ممکن است شامل هر یک از کشورها، گروهی از کشورها و یا مناطق واقع در یک کشور باشد، افشای مربوط به مشتریان ممکن است درباره بخشهایی چون بخش دولتی، دستگاههای عمومی و واحدهای بازرگانی و انتفاعی باشد. انطباق یا عدم انطباق کنترل شده سررسید و نرخ بهره داراییها و بدهیهای یک بانک اهمیت زیادی در مدیریت بانک دارد. از آنجا که معاملات بانکها بسیار متنوع است و اغلب نوع و شرایط گوناگونی دارد، انطباق کامل سررسید آنها به ندرت رخ میدهد. عدم انطباق زمانی داراییها و بدهیها، احتمالاً سودآوری را افزایش می دهد اما در همان حال ممکن است خطر بروز زیان را نیز بیفزاید. (استاندارد بین¬المللی حسابداری شماره ۳۰، ۱۹۹۹، بندهای ۳۱ و ۴۱). مدلهای مدیریت نقدینگیدر اینجا با استفاده از برخی مفاهیم مالی و حسابداری بانکی از جمله زمانبندی داراییها و بدهیهای ترازنامه، نرخ بازده داراییها و بدهیها، جریانهای نقدی اقلام ترازنامه و دوره نگهداری (Duration) هر یک از اقلام، به مفاهیمی دست خواهیم یافت که می تواند در ارزیابی ساختار نقدینگی بانکها مفید واقع شود. با استفاده از بند ۳۰ استاندارد بین المللی حسابداری شماره ۳۰ (IAS ۳۰))، و با توجه به صورتهای مالی نمونه بانکها که از سوی موسسه پرایس واتر هاوس کوپرز (PWC–۲۰۰۴)ارائه شده است، می¬توان زمانبندی سررسید داراییها و بدهیهای هر بانک را به همراه شکاف نقدینگی در هر دوره زمانی، مشخص کرد. دوره های زمانبندی در استاندارد بین‌المللی حسابداری شماره ۳۰ به صورت نمونه در ۵ دوره زمانی تا یک ماهه، از یک تا سه ماهه، از سه ماهه تا یکساله، از یک تا پنجساله و بیش از پنجساله طبقه بندی شده است. با توجه به کیفیت، شرایط و زمانبندیهای اقلام ترازنامه بانک مورد مطالعه می توان مدت دوره¬های زمانی را کاهش و تعداد آنها را افزایش داد. همان گونه که ملاحظه می¬شود در ترازنامه فرضی عنوان شده است که در دوره های زمانی یکماهه و از یک تا سه ماه، کسری نقدینگی وجود دارد. بانک نمونه برای جبران آن باید در کوتاهمدت راهکارهای مناسبی ارائه کند. در درازمدت نیز باید استراتژی مدیریت نقدینگی خود را در جهت کنترل و کاهش کسری نقدینگی تنظیم کند.با استفاده از فرمول دوره نگهداری مکالیMacaulay's Formulafor Duration)) می¬توان یک ارزیابی تخصصی نسبت به مدیریت نقدینگی بانکها ارائه کرد. به طور نمونه با مفروضات مندرج به محاسبه دوره نگهداری اقلام داراییها و بدهیها بر حسب سال، سپس دوره نگهداری مجموع داراییها و بدهیها و در نهایت به محاسبه دوره نگهداری شکاف نقدینگی در بانک نمونه برحسب سال می پردازیم.نحوه محاسبه دوره نگهداری مجموع داراییها و بدهیها و در نهایت محاسبه دوره نگهداری شکاف نقدینگی به صورت زیر است:Yrs ۲٫۸۸=(۴٫۹۹)(۱۰۰۰/۲۰۰)+(۲٫۶۹)(۱۰۰۰/۷۰۰)=Yrs ۵۹ DA ۱٫=(۲٫۸۱)(۹۲۰/۳۰۰)+(۱)(۹۲۰/۶۲۰) = DL Yrs ۱٫۴۲=(۱٫۵۹)(۹۲۰/۱۰۰۰)–۲٫۸۸=DGAP همانگونه که ملاحظه می¬شود دوره نگهداری مجموع داراییهای توزین شده برابر ۲٫۸۸ سال است، این رقم برای بدهیهای توزین شده برابر ۱۱۵۹ سال و در نهایت فاصله ایجاد شده برابر۱،۴۲ سال است. لازم

به ذکر است در شرایط واقعی به دلیل تنوع در انواع داراییها و بدهیهای بانک که دارای کیفیتها، نرخها و زمانبندیهای مختلف هستند، محاسبات بسیار گسترده¬تر و پیچیده¬ترخواهد شد. این مدل قابلیت طراحی سناریوهای مختلف را دارد.از جمله، سناریوهایی که می توان مطرح کرد بدین شرح است: تبدیل یک یا چند نوع دارایی به یک یا چند نوع دارایی دیگر، تبدیل یک یا چند نوع بدهی به یک یا چند نوع بدهی دیگر، افزایش یا کاهش نرخ بازدهی دارایی، افزایش یا کاهش نرخ هزینه بدهی ، تامین مالی خاص و تخصیص موردی آن، پورتفوی تامین مالی و تخصیص آن به پورتفوی از دارایی و ....هر سناریوی طراحی شده با تغییر در ساختار زمانبندی داراییها و بدهیها، تغییر در نرخ بازدهی داراییها و نرخ هزینه بدهیها و در نهایت تغییر در جریانهای نقدی و دوره نگهداری اقلام ترازنامه می تواند آثار و تبعات احتمالی را نشان دهد.با طراحی سناریوهای متنوع میتوان حداکثر ریسک نقدینگی احتمالی را شناسایی کرد و برنامه ریزیهای کوتاهمدت و درازمدت برای کنترل و مدیریت آن انجام داد.

مدیریت نقدینگی یا مدیریت استرس در بانک ها

علیرضا کشاورز

در عصر حاضر تاثیر مدیریت بر زندگی انسان‌ها به حدی پیچیده شده است که بدون درنظرگرفتن نقش آن، زندگی را برای بشر بسیار سخت و دشوار و حتی می‌توان غیر ممکن دانست. علم مدیریت به واسطه گستردگی به ابعاد زیادی منقسم گردیده و در بخش پولی و مالی یکی از موارد مهم و کاربردی آن توزیع و مدیریت نقدینگی و مدیریت گردش وجوه می‌باشد. پول در زندگی انسان‌ها اهمیت زیادی داشته و وظایف پول بر همگان آشکار می‌باشد. لذا نقش مدیریت نقدینگی و کنترل منابع و مصارف در بانک‌ها و بنگاه‌های اقتصادی و موسسات مالی از اهمیت خاصی برخوردار است. با استفاده صحیح از پول و ابزارهای پولی می‌توان زندگی را برای انسان‌ها سهل و راحت تر نمود و در مقابل با تصمیم گیری‌های اشتباه و نابجا، در صورت عدم کنترل پول و بازارهای تابعه با تبدیل شدن آن به تورم و رکود و...خودپول و آثارآن، بلای جان و مال مردم شده و منجر به از هم گسسته شدن تمام سیستم‌های موجود می‌گردد. لذا برای استفاده بهینه از امکانات موجود در سطح کلان، کنترل نقدینگی مستلزم آگاهی و اشراف مسوولان و دست‌اندرکاران مربوطه به وضعیت جهانی و منطقه‌ای، کشوری و سیاست‌های دولت و رفتار بانک‌ها و موسسات مالی و بازارهای پولی و مالی می‌باشد.در نگاه اول آنچه متصور است، در راس هرم موسسات مالی و مخصوصا تخصصی، افرادی می بایست قرار گرفته باشند که متخصص مدیریت مالی بوده یا به شاخه‌های مرتبط به امور مالی و اقتصادی، علم و آگاهی کامل داشته باشند. در صورتی که این حداقل‌ها رعایت نگردد، به مرور زمان عرصه بر سایر مدیران مالی این موسسات تنگ شده و این خود آغاز بحران‌های مالی خواهد بود.در طی چند سال گذشته باسرعت گرفتن دستور پرداخت تسهیلات تبصره‌ای از طرف دولت به بانک‌های عامل و به نفع بنگاه‌های زود بازده و عدم امکان و توانایی بانک‌های دولتی برای تامین مالی طرح‌ها، آن هم به علت حجم بالای تسهیلات، این فشار و کمبود نقدینگی به ناچار با پرداخت وام و تسهیلات به بنگاه‌های زود بازده به‌طور مستقیم و غیرمستقیم توسط اتاق‌های پایاپای اسناد بانکی از طریق صدور چک رمزدار و ایران چک و سایر ابزارهای پولی موجود توسط شعب بانک‌ها به حساب‌های بانک‌ها نزد بانک مرکزی منتقل گردیده و در نتیجه هر روز حساب بانک‌ها نزد بانک مرکزی متورم و منفی‌تر می گردید. که این خود درواقع موید فزونی حجم مصارف و تسهیلات پرداخت شده در سیستم بانکی نسبت به منابع و سپرده‌های موجود می‌باشد.در این میان بانک‌ها به اجبار در مقابل خواسته‌های دستوری همچون پرداخت تسهیلات تبصره‌ای و تکلیفی، با نرخ‌های پایین‌تر از نرخ بازار قرار گرفته و به علت محدودیت‌ها و کمبود منابع ناگزیر به تامین مالی با نرخ‌های سرسام آور و کمرشکنی حتی بالاتر از نرخ‌های ۳۰ تا ۳۵درصد گردیدند و چون در آن دوره تازه مسابقه پرداخت شروع شده بود، تعدادی از بانک‌های دولتی برای اینکه گوی سبقت را از سایر رقبا بربایند، سرعت در پرداخت تسهیلات را افزایش داده و روزانه آمارهای

پرداخت را از تریبون و روزنامه‌ها اعلام می‌نمودند. قابل ذکر اینکه در پرداخت این گونه تسهیلات (زودبازده) از همه طرف بر بانک‌ها تاکید و فشار وجود داشت، وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها، بانک‌های عامل را در منگنه قراردادند که باید تا پایان سال مالی تسهیلات به معرفی‌شدگان به هر نحو ممکن پرداخت گردد و انتقال این اعتبارات برای سال بعد مقدور نخواهد بود که این امر خود مزید بر علت شد و نظارت و حساسیت در مصرف و هزینه نمودن وام‌ها از طرف بعضی از بانک‌ها به حداقل رسید و بانک‌ها علاوه بر امور روزمره خود و شرایط مخصوص پایان سال، مواجه با خیل عظیم لیست‌های افراد حقیقی و حقوقی معرفی شده از طرف دولت گردیدند، به طوری که اینمعرفی شدگان هر روز بیشتر و بیشتر شده و با توجه به نزدیکی به پایان سال مالی بدیهی است نظارت بر نحوه پرداخت تسهیلات کاهش یافته و حتی در بعضی موارد تضمینات کافی و ضامنین معتبر از گیرندگان تسهیلات اخذ نگردید، در صورتی که دولت وظیفه وصول تسهیلات و هر گونه اهمالی را در پرداخت و وصول، به عهده پرداخت‌کننده تسهیلات (بانک‌های عامل) گذارده است.و در این بحبوحه اگر بانک‌ها کوچک‌ترین اعتراضی را مطرح می‌نمودند، متهم به کم‌کاری شده و مسوول و پاسخگوی به وجودآمدن تمام مشکلات در جامعه می‌گردیدند و مورد بازخواست مقامات قرار گرفته و در بعضی مواقع کارکنان بانک‌ها علاوه بر عدم حمایت از طرف مسوولین بانکی، مورد غضب دستگاه‌های متبوعه خود نیز قرار گرفته و از سوی دیگر در مورد کنترل نقدینگی و پرداخت تسهیلات و تلاش برای جلوگیری از خروج منابع از بانک خود، مورد مواخذه قرار می‌گرفتند.مهم‌تر اینکه چون سرمایه‌گذاری و تسهیلات پرداخت شده اکثرا صرف کار تولیدی و اشتغال نگردیده، در نتیجه برگشت و وصول مبالغ پرداختی به سیستم بسیار سخت و دشوار خواهد بود. جالب اینکه اکنون هم با این همه تلاش و کوشش شبانه‌روزی و حرکت بانک‌ها در سمت و سوی اهداف دولت باز این همه خدمات مقبول نیافتاده است.!!در این میان بانک‌ها که هیچ گونه اختیار و آزادی عمل در پرداخت تسهیلات و سپرده‌گیری و وصول و تامین منابع و ... نداشته‌اند، می‌بایست پاسخگوی دولت و خیل عظیم مشتریان، سپرده‌گذاران و عموم مردم باشند. در واقع با توجه به توضیحات مختصر ارائه شده به راستی کسانی که در بانک‌های دولتی درگیر مسائل و امور نقدینگی می‌باشند، عهده دار مدیریت نقدینگی هستند یا مدیریت استرس؟!※ http://www.bina.ir/html/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=۴۴۴۶

بازاریابی، علمی عملی و عملی علمی برای بانک‌ها

بازاریابی، علمی عملی و عملی علمی برای بانک‌ها؛ بازاریابی خدمات بانکی به دو دلیل هنوز نتوانسته جایگاه و ارزش واقعی خود را در نظام بانکی کشورمان بیابد. این دلایل عبارتند از:

۱) تصور غلط (Misconception که شامل بدفهمی، دیرفهمی و یا درک ناقص، سطحی و غیرواقعی بازاریابی می‌باشد. ۲) مدیریت غلط (Mismanagement(که شامل مدیریت ناتوان، ناوارد و گاهی سوء مدیریت بازاریابی است. به عبارت دیگر، نتیجه تصور و درک نادرست و مدیریت غلط و ناتوان در مورد هر نوع پدیده از جمله بازاریابی خدمات بانکی، انتظارات کاذب از آن پدیده و اقدامات نامناسب، عدم کارایی و بازدهی و کاهش بهره‌وری می‌باشد. بازاریابی به بیانی ساده عبارت است از شناخت نظام بازار و نیازها، خواسته‌ها، انتظارات و ترجیحات مشتریان و مخاطبان و واکنش سریع و صحیح برای پاسخگویی به آنها از طریق داد و ستد مطلوب که باعث ارتباطی پایدار و دلخواه گردد. با توجه به این تعریف، می‌توان گفت بازاریابی، ”عملی علمی و علمی عملی“ است و مدیریت بازاریابی، هنر و مهارت پیوند منطقی و کاربردی تجربیات و دانش و علم روز بازاریابی برای انجام داد و ستدها می‌باشد. بازاریابی در نظام بانکی ایران وقتی معنا، ارزش و جایگاه واقعی خود را پیدا می‌کند که صاحبان و مدیران بانک‌های کشور، بازاریابی و اهداف، وظایف و دستاوردهای آن را باور کرده و آن را در ذات همه امور و فعالیت‌ها و خدمات

بانکی بدانند و بیابند. اگر بپذیریم که همه تحولات نظام بانکی کشور برای پاسخگویی به نیازها و نیازمندان خدمات بانکی است و بانک بدون مراجعه‌کننده و مشتری معنایی ندارد و اگر بدانیم که در شرایط رقابت، سازگاری تنها راه ماندگاری در بازار است، بانک‌ها رویکردی متفاوت به بازار و بازاریابی نظام بانکی خواهند داشت - رویکردی که معتقد است انواع خدمات بانکی را مشتریان تعریف می‌کنند، بانک‌ها تأمین و عرضه می‌کنند و بازار دریافت و ارزیابی کرده و نسبت به آنها واکنش نشان می‌دهد. انحصاری و محدود بودن خدمات بانکی در ایران طی سال‌های طولانی و ناچاری و ناگزیری مشتریان برای پذیرش آنچه بانک‌ها ارایه می‌دادند، شرایطی را به وجود آورده بود که آن را" بازار فروشنده "می‌نامیم. در این شرایط، معمولاً بانک‌ها خدمات خود را به مشتری دیکته کرده و بسیاری از ابزارها و رفتارهای رقابتی نادیده گرفته می‌شوند. اما با تغییراتی که در نظام بانکی صورت گرفت و پیدایش چند بانک خصوصی، کم کم مشتریان قدرت انتخاب بیشتری پیدا کردند و خدمات متنوع‌تر، رفتارها بهتر و آمادگی برای تحول و رقابت افزایش یافت و "بازار خریدار" جایگزین" بازار فروشنده "شد. در این تغییر و دگرگونی‌ها، نوع نگرش و رویکرد بانکداران کشور تا حدی عوض شد و به تدریج واژه‌ها و مفاهیمی مانند رقابت، بازارگرایی، مشتری‌مداری و بازاریابی متداول گردید. به عبارتی، دوره گذار از بانکداری انحصاری و دولتی به بانکداری نیمه رقابتی و دولتی خصوصی آغاز شد که هنوز هم این دوره گاهی با نگرانی و توقف و زمانی امیدوارانه و پویا دنبال می‌شود. بازاریابی خدمات بانکی شامل سه رکن اساسی به شرح ذیل است که چنانچه هر یک از آنها به درستی انجام شوند، خدمات بانکی کشور را متحول خواهند ساخت. ۱) بازارشناسی: عبارت است از شناخت نظام بازار خدمات بانکی شامل جایگاه خدمات فعلی بانک‌ها و قوّت‌ها و ضعف‌های آنها، انتظارات، خواسته‌ها، ایده‌ها و نظرات مشتریان، شرایط و عوامل محیطی اثرگذار بر نظام بازار به ویژه سیاست‌های دولت و قوانین حاکم و حتی تحولات جهانی در نظام بانکی و الگوهای موفق در این نظام. در واقع، بازارشناسی زیربنای تحول در نظام بانکی است، زیرا نتیجه بازارشناسی که خود حاصل ارتباط دایم با بازار و انجام مطالعات و تحقیقات بازاریابی به شکل‌های گوناگون است، اطلاعات جامع، به‌روز، مرتبط و مورد نیاز استراتژیست‌ها، برنامه‌ریزها، تصمیم‌گیرندگان و مدیران بانکی می‌باشد. ۲) بازارسازی: بازارسازی عبارت است از استفاده از انواع تکنیک‌های ساده و پیچیده بازاریابی و استراتژی‌های رقابتی و رشد و توسعه و ابزارهای بازاریابی یا عناصر آمیخته بازاریابی جهت ایجاد و افزایش سهم بازار، سهم مشتری، سهم فرصت و منابع و منافع بیشتر و بهتر. بازارسازی در نظام بانکی نیازمند شناخت و درک مشتریان داخلی (کارکنان) و مشتریان بیرونی و ارتباط درست با آنها و پاسخگویی به نیازها و خواسته‌هایشان می‌باشد. بازارسازی در فضای رقابت نیازمند استراتژی‌های مناسب است. به نظر نگارنده، در نظام بانکی فعلی ایران که خدمات بانکی، محدود و تقریباً مشابه هستند، استراتژی مبتنی بر رفتار و اخلاق حرفه‌ای که بتواند مناسبات و ارتباط پایدار و قابل اعتماد و اطمینان به وجود آورد، می‌تواند نقش مهمی در جذب و جلب مشتریان و بازارسازی داشته باشد. در این میان، آگاهی از عناصر آمیخته بازاریابی خدمات بانکی و چگونگی استفاده از هر یک از پارامترهای مرتبط با آنها شامل نوع، تنوع، کیفیت و اندازه خدمات بانکی، نرخ‌ها و شرایط تسهیلات و اعتبارات، پوشش توزیع، زمان، مکان، امکانات و تجهیزات نوین برای ارایه و عرضه خدمات از جمله بانکداری الکترونیک و استفاده از ابزارها و شیوه‌های تبلیغ و ترویج و فروش خدمات و مدیریت ارتباط با مشتریان و به ویژه مدیریت نام و نشان تجاری نکاتی هستند که چنانچه در بازاریابی نوین نظام بانکی مورد توجه قرار گرفته و توسط نیروهای حرفه‌ای و با حمایت و پشتیبانی مدیران ارشد به کار گرفته شوند، قوه رقابتی بانک‌ها را تقویت کرده و نوعی مزیت و شایستگی رقابتی برای آنان به ارمغان می‌آورد. ۳) بازارداری: یکی از مهمترین وظایف بازاریابی در نظام بانکی کشور، حفظ سهم بازار، ارتباط پایدار با مشتریان و تبدیل مشتریان عادی به نیروهای طرفدار، هوادار و وفادار می‌باشد. هر اندازه رقابت بیشتر و شدیدتر می‌شود، وجود مشتریان وفادار و همیشگی ارزشمندتر خواهد شد، چراکه تحقیقات بازاریابی در دنیا نشان داده که هزینه یافتن مشتری جدید در شرکت‌ها و بنگاه‌ها با توجه به نوع تولیدات و خدمات ۳ تا ۳۰ برابر هزینه حفظ

مشتریان فعلی است. بنابراین بازارداری باعث جلوگیری از هزینه‌های سرسام‌آور تبلیغات، مشتری‌یابی و جذب مشتریان جدید شده و نوعی اطمینان و آرامش برای ماندگاری در بازار به ویژه در شرایط رقابت فراهم می‌آورد. ایجاد مرکز نظرسنجی و ارتباط با بازار، مدیریت ارتباط با مشتریان، رسیدگی سریع به شکایات مشتریان، ارایه خدمات ویژه به مشتریان کلیدی و همیشگی، عرضه خدمات جدید و متمایز، سهولت و سرعت بیشتر در ارایه خدمات برای مشتریان وفادار و توجه به نیازها و خواسته‌های فردی آنان و نیز ارایه مشاوره و راهنمایی‌های درست و تأسیس مراکز مشکل‌شناسی و مشکل‌گشایی از جمله مواردی هستند که نقش ارزنده‌ای در حفظ مشتریان فعلی دارند به طور خلاصه، می‌توان گفت: - تا روزی که رقابت واقعی در نظام بانکی کشور معنای واقعی نیابد و فضای فعالیت حرفه‌ای و خلاقانه برای بانک‌های داخلی و خارجی فراهم نباشد، بازاریابی با مفهوم و معنای واقعی و کاربردی و خدمات فوق، جدّی گرفته نمی‌شود و شاهد نوعی بازاریابی شعاری، نمایشی، مقطعی و سطحی در بانک‌ها خواهیم بود که همه چیز را در تبلیغات خلاصه می‌کند. - تا زمانی که تصور و درک بازاریابی در همه سطوح به ویژه سطح عالی بانک‌ها نادرست و ناقص باشد، شاهد نوعی بازاریابی سلیقه‌ای و ذایقه‌ای در بانک‌ها خواهیم بود. در این وضعیت، مدیران با برداشت‌ها و انتظارات خود از تکنیک‌ها و ابزارهای بازاریابی استفاده می‌کنند. - تا روزی که مدیریت بازارشناسی، بازارسازی و بازارداری به درستی و به صورت حرفه‌ای صورت نگیرد، چگونه می‌توان انتظار داشت که نظام بانکی و هر یک از بانک‌های کشور مانند بانک‌های موفق جهانی دارای استراتژی مدون و مشخص، ساختار و تشکیلات مناسب، سیستم و فرآیندها و سازوکارهای مطلوب، منابع انسانی ماهر و حرفه‌ای و مدیران صاحب سبک در حوزه بازاریابی باشند؟ نظام بانکی کشور نیازمند تحول در حوزه بازاریابی است، اما تحولی که مبتنی بر نگرش رقابتی، انگیزش لازم، دانش روز و رویکرد و رفتار حرفه‌ای باشد. بازاریابی در نظام بانکی ایران خدمتی گمشده، فراموش شده و سرگردان است که نیاز به توجه جدّی و فوری در سطح خُرد و کلان دارد. http://iraneconomics.net/fa/articles.asp?id=۳۲۹۸

ضرورت بازنگری در کنترل و حسابرسی داخلی سیستم بانکی

دکتر یحیی حساس یگانه - مسعود غلام زاده

واحد حسابرسی داخلی بانک باید مستقل از واحدهای حسابرسی شونده باشد. همچنین این واحد باید از فرآیند کنترل داخلی که به صورت روزمره اجرا می‌شود، مستقل باشد. این بدین معنا است که واحد حسابرسی داخلی جایگاه مناسبی در بانک دارد و وظایف محوله را با بیطرفی و به گونه‌ای منصفانه انجام می‌دهد. بنابراین، به‌منظور اطمینان از استقلال آن در مقابل سایر فعالیت‌های بانک، واحد حسابرسی داخلی باید تحت کنترل مستقیم مدیران اجرایی ارشد یا هیات مدیره یا کمیته حسابرسی (اگر وجود داشته باشد) فعالیت کند که این موضوع به چارچوب حاکمیت شرکتی بانک بستگی دارد. علاوه بر این، واحد حسابرسی داخلی باید بتواند امور محوله را با ابتکار عمل خودش در کلیه بخش‌ها، تشکیلات و کارکردهای بانک اعمال کند. این واحد باید قادر به گزارش آزادانه یافته‌ها به رییس هیات مدیره، اعضای هیات مدیره، اعضای کمیته حسابرسی یا حسابرسان مستقل باشد. کار واحد حسابرسی داخلی باید نوعی رسیدگی مستقل باشد که توسط بخش مستقلی مانند حسابرس مستقل قابل انجام باشد یا کمیته حسابرسی بتواند آن را انجام دهد. یک بررسی انجام شده توسط کمیته باسل در مورد نمونه‌ای از بانک‌ها نشان داد که همه واحدهای حسابرسی داخلی از فعالیت‌هایی که حسابرسی می‌شوند و نیز از فرآیند کنترل داخلی روزمره مستقل هستند. کلیه واحدهای حسابرسی داخلی بر این باور بودند که آنها قادر به اعمال وظایف محوله خود، گزارش یافته‌ها و ارزیابی‌ها و افشای درون سازمانی آنها بدون مداخله مدیریت هستند. همچنین ملاحظه شد که استقلال نسبی واحد حسابرسی داخلی از طریق تدوین نمودار سازمانی حسابرسی (امری که حوزه اختیارات و جایگاه این واحد را تقویت می‌کند) و سرپرستی و نظارت یا هر دو تضمین می‌شود. برای مثال، بانک ملی رومانی این

الزامات مرتبط با کار مستقل واحد حسابرسی داخلی را برای همه بانک‌ها تصویب کرد، هم به لحاظ سازمانی و هم به لحاظ کارکردی. همچنین، حسابرس داخلی شرکت‌های تابعه و فرعی باید به هیات مدیره، و نه به مدیریت اجرایی ارشد، گزارش کند. بیطرفی واحد حسابرسی داخلی باید بیطرف باشد، یعنی در موقعیتی باشد که وظایف محوله را عاری از هرگونه تعصب و مداخله انجام دهد. این اصل مکمل اصل اول است و بر استقلال قضاوتی حسابرسان داخلی دلالت دارد. بنابراین، بیطرفی ایجاب می‌کند که حسابرسان داخلی درگیر عملیات اجرایی یا گزینش یا اجرای سنجه‌های کنترل داخلی بانک نشوند. همچنین، حسابرسان داخلی تازه استخدام شده نباید فعالیت‌ها و کارهایی را حسابرسی کنند که خود اخیرا آن را انجام می‌دادند. علاوه بر این، تخصیص کارکنان در واحد حسابرسی داخلی باید به صورت دوره‌ای و گردشی باشد. به هر جهت، اصل بیطرفی احتمال درخواست نظر از واحد حسابرسی داخلی درباره موضوعات خاص مرتبط با اصول کنترل داخلی، طرح‌های تجدید ساختار، آغاز فعالیت‌های با اهمیت و مخاطره‌آمیز، سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت یا سیستم‌های فناوری اطلاعات را مستثنی نمی‌کند. اما توسعه و معرفی احتمالی این سنجه‌ها باید مسوولیت‌های مدیریت را حفظ کند، زیرا نقش حسابرس داخلی باید تنها ارائه مشاوره باشد. همچنین، این نکته حائز اهمیت است که هر گونه شرایط از قبیل تضاد منافع، محدودیت حسابرس داخلی یا خدشه‌دار شدن بیطرفی او قبل یا حین انجام ماموریت باید در اسرع وقت به بخش‌های ذینفع (هیات مدیره، اعضای کمیته حسابرسی، مدیر اجرایی بانک) ارائه شود. استمرار «حسابرسی داخلی در بانک باید کاری دائمی باشد. مدیریت ارشد در انجام وظایف و مسوولیت‌هایش باید کلیه معیارهای اندازه‌گیری ضروری را در نظر بگیرد به طوری که بانک به‌طور مستمر روی کار واحد حسابرسی داخلی متناسب با اندازه و ماهیت عملیاتش اتکا کند. این معیارهای اندازه‌گیری شامل فراهم نمودن منابع و استخدام نیروی انسانی شایسته برای دستیابی به اهداف آن واحد است.» اصل استمرار تنها یک ادعا نیست بلکه اطمینان از اثر بخشی و کارآیی کار دائمی فعالیت منابع و نیروی انسانی. بطور کلی، مدیریت ارشد باید کلیه معیارهای اندازه‌گیری را در نظر بگیرد تا بانک بتواند به‌طور مستمر بر کار واحد حسابرسی داخلی متناسب با اندازه و ماهیت عملیات آن اتکا کند. بدین منظور مدیریت ارشد بررسی می‌کند که آیا منابع و نیروی انسانی مناسب در اختیار واحد حسابرسی داخلی قرار گرفته است و این کار را یا به صورت مستمر یا به‌طور سالانه و از طریق مقایسه کار انجام شده توسط حسابرسان داخلی با کار برنامه‌ریزی شده یا با مقایسه کار حسابرسی داخلی یک بانک با سایر بانک‌ها انجام می‌دهد. اندازه کار حسابرسی داخلی در بانک‌ها قابل‌ملاحظه نیست. براساس یک بررسی انجام شده توسط کمیته باسل به‌طور متوسط حدود یک‌درصد نیروی کار بانک به واحد حسابرسی داخلی تعلق دارد. درصد واقعی نسبت مذکور به اندازه بانک و فعالیت‌های آن بستگی دارد و در بانک‌های مختلف متفاوت است. در بانک‌های بزرگتر با عملیات پیچیده، معمولا یک واحد حسابرسی داخلی با نیروی کار تمام وقت باید حسابرسی داخلی را راهبری کند، در حالیکه در بانک‌های کوچک ممکن است فعالیت‌های این واحد برون سپاری شود. صلاحیت حرفه‌ای صلاحیت حرفه‌ای حسابرسان داخلی برای دایر ساختن صحیح حسابرسی داخلی ضروری است، زیرا این واحد باید کلیه فعالیت‌های بانک را پوشش دهد و این امر روز به روز تخصصی‌تر می‌شود. افزون بر این، فعالیت‌های جدیدی مطرح می‌شوند یا بر پیچیدگی فعالیت‌های موجود افزوده می‌شود. این دلیل نیاز به داشتن حسابرسان داخلی با سطح دانش و تجربه بالا است و آنها باید به‌طور مستمر برای به روزکردن دانش فعالیت‌های بانکی و فنون حسابرسی آموزش داده شوند. علاوه بر این، در تایید صلاحیت حرفه‌ای حسابرسان داخلی باید ظرفیت آنها را در جمع‌آوری اطلاعات، بررسی و ارزیابی و انتقال نتایج مورد ارزیابی قرار داد. همه این موارد بسیار با اهمیت است، زیرا واحد حسابرسی داخلی به عنوان یک مجموعه باید از شایستگی کافی برخوردار باشد تا قادر به رسیدگی کلیه حوزه‌های فعالیت بانکی باشد. انجام وظایف مشابه و کارهای جاری و روزمره می‌تواند بر ظرفیت حسابرس داخلی برای انجام قضاوت‌های حرفه‌ای و حساس تاثیر منفی داشته باشد. بنابراین توصیه می‌شود در صورت امکان حسابرسان داخلی در واحد خود به صورت گردشی فعالیت کنند، البته به روشی که استقلال آنها با مخاطره مواجه

نشود. در قوانین بـانکی برخی از کشورهـا تعـدادی مقتضـیات اخلاقی نیز به الزامات مـذکور اضافه شـده است: برای مثال، حسابرس داخلی باید درسـتکار، قابل اعتماد و منحرف نشدنی باشد. با چنین تصویری، اسـتخدام افراد متخصص برای واحد حسابرسی داخلی، واحـد تحقیق و توسـعه بانـک را بـا چـالش مواجه می‌سازد. اگر به الزامات دیگر مربوط به بیطرفی توجه کنیم، شایـد مـدیریت منابع انسانی حسابرسی داخلی یک «ماموریت غیرممکن» به نظر رسد. هر بانک برای ارزیابی کفایت صلاحیت حرفه‌ای حسابرسان داخلی با توجه به الزامات یاد شده اصول خاص خود را دارد. براساس نتایج یک بررسـی انجام شده توسط کمیته باسل، صـلاحیت حرفه‌ای از طرق مختلف می‌توانـد حفظ شود که مهم‌ترین موارد اشاره شده توسط بانک‌ها عبارتند از •: آموزش حین کار • آموزش داخلی و خـارجی رسـمی • گردش کارکنـان در واحـد حسابرسـی داخلی، اگرچه برخی‌هـا تصـور می‌کننـد کـه ایـن روش بـا نیـاز به تخصـص‌گرایی در تضاد است •. ترغیب به دریافت گواهینامه حسابرس داخلی همچنین بررسی یادشده نشان می‌دهد که حسابرسان داخلی از آموزش بالا‌یی برخوردارنـد، به‌ویژه در بانک‌هـای بزرگتر و حوزه‌های تخصصـی از قبیل حسابرسـی فعالیت‌های تجاری و فن‌آوری اطلاعـات. از طرف دیگر، بانک‌هـای کوچکتر در زمـان اسـتخدام حسابرسان داخلی بیشتر دانش و تجربه حرفه‌ای فردی در امور بانکی را مدنظر قرار می‌دهند تا آموزش‌های رسـمی و تخصـص حرفه‌ای. دامنه فعالیت «هر یک از فعالیت‌ها و واحدهای بانک در دامنه فعالیت حسابرسـی داخلی جای می‌گیرند.» هیچ یک از فعالیت‌ها یا واحدهای بانک از دامنه فعالیت واحد حسابرسی داخلی مسـتثنا نیسـتند. به هر جهت، برای درک صـحیح حسابرسی داخلی و دامنه فعالیت آن باید به جنبه‌های زیر اشاره کنیم. از منظر کلی، دامنه حسابرسـی داخلی باید شامل بررسـی و ارزیابی مناسب بودن کنترل داخلی (به عنوان یک سیسـتم نه یک بخش) و نحوه انجام مسوولیت‌های محوله باشد. این مهم مستلزم تجزیه و تحلیل ریسک سیستم کنترل داخلی بانک است. به‌ویژه، واحد حسابرسی داخلی باید موارد زیر را ارزیابی کند •: رعایت خط مشـی‌ها توسط بانک و کنترل ریسک • قابلیت اتکا شامل یکپارچگی، دقت، صـحت، جـامعیت و به موقع بودن اطلاعـات مـالی و مـدیریتی • اسـتمرار و قـابلیت اتکـای سیسـتم‌های اطلاعـات الکترونیکی • دایر سـاختن واحدهای صف حتی اگر برخی از بانک‌ها بخش‌های جداگانه‌ای را برای نظارت یا کنترل فعالیت یا واحد خاصـی از بانک بنا نهاده باشـند، چنین واحـدهایی بایـد بخشـی از سیستم کنترل داخلی باشـند و در نتیجه وجود آنها باعث سـلب مسوولیت واحد حسابرسـی داخلی از رسـیدگی فعالیت‌هـا یـا واحـدهای خاص نخواهـد شـد.شـرکت‌های فرعی بانکی یا غیربانکی بایـد به‌طور جـداگانه کنترل داخلی و واحد حسابرسـی داخلی داشـته باشـند که ممکن است واحد حسابرسـی داخلی شـرکت مادر این کار را انجام دهد یا اینکه واحد حسابرسـی داخلی شـرکت فرعی به واحد حسابرسی داخلی شرکت مادر گزارش کند. در حالت دوم، اصول حسابرسی داخلی بایـد به صورت متمرکز توسـط بانـک مـادر برای کل گروه تـدوین شود و واحـد حسابرسـی داخلی بانک مادر بایـد در اسـتخدام و ارزیابی حسابرسان داخلی محلی باید مشارکت داشـته باشـند.همانگونه که مشاهده کردیم، راه‌های گوناگونی برای سازماندهی کار واحـد حسابرسـی داخلی وجود دارد. بر اسـاس بررسـی که توسط کمیته باسل انجام شـد، معمول‌ترین مـدل سازمانـدهی حسابرسـی داخلی ایجاد واحـد متمرکز بـدین منظور است. در بانک‌های بزرگتر، شـعبه‌های خارجی ممکن است واحد حسابرسـی داخلی محلی داشـته باشـند، اما آنها با واحد حسابرسی داخلی دفتر مرکزی همکاری می‌کنند. از طرف دیگر، در بانک‌های کوچکتر که بخشی از یک گروه هستند، حسابرسی داخلی ممکن است به واحد حسابرسی داخلی گروه برون‌سپاری شود. رازداری علاوه بر پنج اصلی که تـاکنون بحث شـد، رازداری نیز به عنوان کیفیت بـا اهمیت در قوانین بـانکی برخی کشورهـا ذکر شـده است که برای هر حسـابرس داخلی لازم است. این اصل به رعایت احتیاط و محافظت از هرگونه اسـتفاده از اطلاعات اشاره دارد. همچنین، اصل مذکور اسـتفاده از هر نوع اطلاعات برای منافع شخصـی یا اسـتفاده از آن در مواردی که خلاف قانون و مقررات یا برخلاف اهـداف بانک باشـد را ممنوع ساخته است. در واقع این الزام برای کلیه کارکنان است. با توجه به اصول تشـریح شـده در بالا، حراست از بی‌طرفی، انصاف، اسـتقلال، اسـتمرار، صـلاحیت حرفه‌ای و سایر الزامات مورد نیاز برای حصول اطمینان از حسابرسی موثر و کارآ مهم‌ترین معیارهایی

است که باید توسط بانک مورد توجه قرار گیرد که به روش‌های زیر محقق می‌شوند •: شناخت استقلال حسابرس داخلی در نمودار سازمانی • گردش شغلی کارکنان واحد حسابرسی • استخدام حسابرسان داخلی از خارج از بانک در درجه اول؛ حسابرس داخلی که از داخل بانک استخدام شده است نباید در حسابرسی فعالیت قبلی خود برای دوره‌ای خاص مشارکت کند •. عدم مشارکت در عملیات اجرایی بانک، طراحی کنترل و هرگونه روش‌های اجرایی. اهمیت سیستم کنترل‌های داخلی شرکت‌ها از منظر ناظران بازار سرمایه ایران براساس «دستورالعمل پذیرش اوراق بهادار در بورس اوراق بهادار تهران» مصوب جلسه مورخ ۱ دی ۱۳۸۶ هیات مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار، تاییدیه حسابرس مستقل در خصوص کفایت سیستم کنترل‌های داخلی شرکت یکی از مدارک و مستندات مورد نیاز جهت بررسی درخواست پذیرش اوراق بهادار متقاضی پذیرش است (بند ۱۵ مادهی ۲۵ دستورالعمل پذیرش اوراق بهادار). تاییدیه یادشده باید بیانگر این نکته باشد که سیستم کنترل‌های داخلی شرکت متضمن حفظ و رعایت حقوق و منافع سهامداران به صورت یکسان است.یادآور می‌شود، تصریح بند «ج» سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مبنی بر «آماده‌سازی بنگاه‌های داخلی قبل از واگذاری جهت مواجهه هوشمندانه با قواعد تجارت جهانی در یک فرآیند تدریجی و هدفمند» اهمیت بازنگری در چارچوب کنترل‌های داخلی و کارکرد واحد حسابرسی داخلی بانک‌های دولتی مشمول واگذاری را دوچندان می‌کند.اینکه آیا حسابرسان در عمل حاضر به پذیرش چنین مسوولیت خطیری می‌شوند، حسابرسان براساس کدام ادعای مدیریت ارشد شرکت باید اقدام به صدور تاییدیه و معیارهای ارزیابی سیستم کنترل‌های داخلی برای ارائه تاییدیه کنند چیست، حدیث مفصلی است که به فرصت‌های بیشتری نیاز دارد. پایان سخن سازماندهی کار واحد حسابرسی داخلی بانک در قالب اصول مورد اشاره در نوشته پیش رو، همکاری و هماهنگی بین ناظران و حسابرسان داخلی و مستقل را تسهیل می‌کند و این موضوع منجربه موثرتر و کارآتر شدن فرآیند نظارت خواهد شد. همچنین، این هماهنگی زمانی به نظارت بهینه منتهی می‌شود که به هر بخش اجازه دهد تا روی مسوولیت‌های خود تمرکز کند، اما این امر باید مبتنی بر نشست‌های دوره‌ای ناظران و حسابرسان داخلی و مستقل باشد و به رابطه مبتنی بر اعتماد بین آنها اشاره دارد. اما نباید فراموش کنیم که هر یک از ناظران و حسابرسان داخلی و حسابرسان مستقل مسوولیت‌های خاص خود را دارند؛ آنچه که با سیستم کنترل داخلی در ارتباط است، به عبارت دقیق‌تر، حصول اطمینان از اینکه کنترل داخلی خوب طراحی شده و به‌درستی اجرا می‌شود. این الزامات برای حصول اطمینان از اتخاذ مناسب‌ترین روشی که باید فعالیت‌های بانک را با توجه به تحولات اخیر سیستم بانکداری در تمام دنیا سازماندهی کرد، ضرورت دارد. در نتیجه، همزمان با اینکه سیستم کنترل داخلی بانک‌ها باید با توجه به کلیه ریسک‌های با اهمیتی که ممکن است در فرآیند انجام فعالیت آنها ظاهر شوند طراحی شود، فعالیت‌های نظارتی نیز باید روی این ریسک‌های محتمل به‌طور خاص متمرکز شوند. بنابراین تنها عامل ریسک عامل اصلی این روش سختگیرانه سازماندهی فعالیت‌های کنترلی نیست، بلکه عامل ایجاد ارتباط بین مدیریت بانک‌ها، کسی که که برای ارزیابی یک سیستم کنترل داخلی مناسب پاسخگو است و مراجع نظارتی از قبیل حسابرسان داخلی و حسابرسان مستقل و ناظران بانکی نیز در این امر نقش بااهمیتی دارند.نکات یاد شده از جمله موارد حائز اهمیتی است که بانک‌های دولتی مشمول خصوصی‌سازی باید مدنظر قرار دهند، به نحوی که سیستم کنترل‌های داخلی متضمن حفظ و رعایت حقوق و منافع سهامداران بالقوه باشد. * عضو هیات‌علمی دانشگاه علامه طباطبایی ** دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری

چگونه بانک‌ها را خلوت کنیم

؟

بازتاب

در مقایسه با کشورهای پیشرفته، بانک‌های‌ایران به شدت شلوغ هستند. دلیل خلوتی بانک‌ها در کشورهای پیشرفته چیست و چطور می‌توان به همین مقصود در بانک‌های داخل دست یافت؟. در واقع همان مشکل که موجب بروز صف در دیگر عرصه‌ها نظیر ترافیک، صف شیر و امثالهم شده، دراینجا نیز مطرح است یکی از آشکارترین و ملموس‌ترین جلوه‌های بوروکراسی، بانک‌ها هستند.در اکثر کشورها بانک‌ها منظم‌ترین سازمان اداری به شمار می‌روند و به دلیل حساسیت نوع رابطه‌ای که با مردم (یعنی رابطه مالی) دارند، دقت و وسواس خاصی را در عملکرد خود بروز می‌دهند. بانک‌ها به دلیل حجم مراوده خود با توده مردم به شدت در معرض دید و ارزیابی عمومی‌قرار دارند. به یک معنا شلوغی یا خلوتی بانک‌ها، سرعت عمل یا کندی فرآیند بوروکراتیک همگی شاخصی از وضعیت بوروکراسی در کشور است.در مقایسه با کشورهای پیشرفته، بانک‌های‌ایران به شدت شلوغ هستند. شاید این مساله از اولین چیزهایی باشد که توجه آدمی را در بدو حضور در خارج از کشور به خود جلب می‌کند.حال سوالی که مطرح می‌شود، این است که دلیل خلوتی بانک‌ها در کشورهای پیشرفته چیست و چطور می‌توان به همین مقصود در بانک‌های داخل دست یافت؟ تعجب نکنید اگر بگوییم که دراینجا نیز پای تحلیل اقتصادی در میان است و بازهم گره کار به دست علم اقتصاد باز می‌شود.در واقع همان مشکل اقتصادی که موجب بروز صف در دیگر عرصه‌ها نظیر کالاهای کوپنی سابق، ترافیک، صف شیر و امثالهم شده، دراینجا نیز مطرح است و آن ارزان بودن خدمات بانکی درایران است.اصولا یکی از اهداف بانک‌ها این است که درآمدهای خود را از محلی غیر از بهره وام‌ها افزایش دهند و این کار را از طریق ارائه خدمات بانکی صورت می‌دهند. در کشورهای پیشرفته، بابت اکثر خدمات بانکی دستمزد قابل توجهی دریافت می‌شود که همین امر موجب می‌شود تا اولا تقاضا برای چنین خدماتی کاهش یابد و ثانیا افراد این تقاضاهای خود را تا جای ممکن از طریق‌اینترنت یا دستگاه‌های اتوماتیک ATM (دستگاه‌های خودپرداز بانکی) مرتفع سازند.متاسفانه قیمت خدمات بانکی درایران مبتنی بر مصوبات بسیار قدیمی است؛ مثلا اگر در گذشته ۱۰۰تومان عدد قابل توجهی بوده، در حال حاضر به دلیل به روز نکردن، این رقم کارکرد بازدارندگی نخواهد داشت و نخواهد توانست افراد را ازایجاد و افزایش تقاضاهای بانکی خود بازدارد. این مساله در برخی موارد مشکلات عجیبی را به وجود آورده است.هم اکنون هر گاه به بانک مراجعه کنید، بخشی از صف موجود مربوط به واریز فیش‌های آب و برق است؛ در حالی که به راحتی می‌توان این‌کار را از طریق دستگاه‌های خودپرداز واینترنت انجام داد. حال تا وقتی که واریز فیش‌های آب و برق بدون انجام هزینه صورت گیرد، بخشی از جامعه به استفاده از شیوه‌های جدید پرداخت آب و برق سوق داده نخواهد شد.پذیرش تکنولوژی‌های جدید برای افراد مسن کار دشواری است، اما برای جامعه جوان ایران قطعا امکان‌پذیر است و باید به آن به عنوان یک الزام نگریست.از آن بدتر، یک رسم رایج اما بسیار غلط در نظام بوروکراتیک ایران است. اگر شما خدماتی را از برخی دستگاه‌های اداری کشور بخواهید؛ مثلا صدور شناسنامه برای فرزند خود، از شما می‌خواهند تا مبلغ ناچیزی حدود چند هزار تومان را به شماره حساب خاصی واریز کرده و فیش آن را تحویل دهید. گاه پرداخت چند صد تومان منوط به مراجعه به بانک و واریز آن به شماره حساب خاصی است این در حالی است که می‌تواناین مبالغ را به شکل نقدی از مراجعین دریافت کرد و بی جهت آنها را به سمت بانک‌ها سوق نداد. یک ریشه این غلط رایج، عدم اعتماد به کارکنان ادارات برای سروکار داشتن با دریافت و پرداخت وجه است که این عدم اعتماد را می‌توان با مکانیزم‌های ارزیابی ساده برطرف کرد.همچنین در سال‌های اخیر که دستگاه‌های پرداخت پول از طریق کارت‌های بانکی در بسیاری از فروشگاه‌های ایران رواج یافته، چرا اداراتایران ازاین دستگاه‌ها برای انجام امور خود استفاده نمی‌کنند؟ روشن است که مبالغ کمی‌که به‌این ترتیب به بانک‌ها واریز می‌شود، انگیزه‌ای ایجاد نمی‌کند تا بانک‌ها هزینه زیاد آن؛ یعنی شلوغی زیاد را پذیرا شوند.به خاطر می‌آورم که چند سال قبل مدیرعامل پیشین بانک ملی هزینه انجام خدمات ساده دریافت و پرداخت، مثلا فیش برق را محاسبه کرده و آن را به مراتب بیشتر از منافع واریز وجوه مذکور به بانک عنوان می‌کرد. در حال حاضر که بانک‌ها با یکدیگر در عرضه دستگاه‌های پرداخت کارتی در فروشگاه رقابت می‌کنند،

می‌توانند دامنه این رقابت را به ادارات نیز گسترش داده و ادارات را ترغیب کنند تا بی‌دلیل مراجعین خود را به سمت بانک‌ها سوق ندهند و عملیات ساده دریافت و پرداخت مبالغ ناچیز را خود از طریق‌این دستگاه‌ها انجام دهند.متاسفانه حجم بالای خدمات ساده دریافت و پرداخت در بانک‌ها و شلوغی بیش از حد بانک‌ها، موجب گردیده تا مجالی برای مشاوره مالی به مشتریان باقی نماند و اصولا کارمندان بانک این امر را یا از وظایف اصلی خود قلمداد نکنند یا حوصله انجام آن را نداشته باشند. این در حالی است که در کشورهای پیشرفته درهر شعبه نیمی از پرسنل خدمات مشاوره مالی و راهنمایی مشتریان را انجام می‌دهند و نیمی دیگر به کارهای عادی و رایج بانکی می‌پردازند. امید است با عطف توجه به‌این نکات ساده اما کارگشا، بخشی از مشکل شلوغی بانک‌ها کاسته شود. *بازتاب

اصول مدیریت و کاربرد آن در بانک ها

و موسسات مالی و اعتباری با رویکرد تبین مهارت های مورد نیاز مدیران شعب: مقدمه: امروزه در هر سازمان ، موسسه یا شرکتی که افرادی خاص برای انجام امری معین ، بکارگیری می شوند، موفقیت آنان لزوماً در گرو بکارگیری موثر و کارآمد منابع مادی و انسانی است. لذا در این راستا بانک ها و موسسات

مالی و اعتباری نیز از این قاعده مستثنی نبوده و همواره در جهت بهبود مستمر خود نیازمند اجرای مطلوب وظایف و اصول مدیریتی در تمام سطوح و لایه های سازمانی اعم از معاونت ها و روسای ادارات مرکزی ، مدیریت شعب استانها و روسای شعب خود در سطح کشور می باشند.تعریف مدیریت:مدیریت عبارتست از دانش اداره امور یا به تعبیر دیگر مدیریت عبارتست از کارکردن با و از طریق دیگران ، برای رسیدن به هدف های کارکنان از طریق برنامه ریزی ، سازماندهی ، هماهنگی ، هدایت و کنترل.اهمیت مدیریت:بعضی معتقدند که خود کارکنان قادرند وظایف مدیریت را نیز انجام دهند و به واحد مدیریت جدا و مستقل نیازی ندارند ، ولی هنوز مورخین و جامعه شناسان ، نهادی را نیافته اند که بدون داشتن سلسله مراتب اداری پایدار مانده باشند(گلدئیک ۱۹۷۷، ص۴)اصول مدیریت (وظایف مدیریت)هریک از مدیران واحدها فارغ از فعالیتی که انجام میدهند بایستی اصول و یا وظایفی را با دقت و مهارت کافی در انجام واجرای حیطه فعالیت خود مورد استفاده قرار دهند که این اصول عبارتند از :برنامه ریزی:برای دست یافتن به هدف مورد نظر ، باید قبل از تلاش فیزیکی یا اقدام به انجام کار ، تلاش ذهنی یا برنامه ریزی کافی صورت بگیرد. برنامه ریزی شالوده مدیریت را تشکیل می دهد.در واقع با توجه به تعریف فوق از کارکنان بانک ها و موسسات مالی و اعتباری در رده مدیریتی که باشند ، انتظاراتی را که رده بالاتر از آنان دارند بایستی قبل از اجرا برنامه ریزی نمود و تقویم زمانی آن را انجام داد. بطور مثال اگر شما بعنوان رئیس شعبه اشتغال دارید یکی از انتظارات مدیریت شعب استان رسیدن به هدف ابلاغی در جذب منابع است که با برنامه ریزی واجرای یک تقویم زمانی سعی در تحقق آن خواهید داشت.سازماندهی:سازماندهی فرآیندی است که طی آن تقسیم کار میان افراد و گروه های کاری و هماهنگی میان آنان ، به منظور کسب اهداف صورت می گیرد.به تعبیر دیگر مدیران شعب برای انجام وظایف محوله خود ، بایستی ابتدا اقدام به برنامه ریزی در جهت اجرای انتظارات مدیریت شعل استان نمائید، سپس با توجه به توانمندی هریک از متصدیان امور بانکی ، با انجام تقسیم کار در جهت تحقق آن اهداف تلاش نمائید.هماهنگی:دو موضع در تشکیل سازمان اهمیت بسیار دارد:۱- تقسیم کار و طبقه بندی وظایف۲- هماهنگ کردن عملیات واحدهای مختلف سازمان به منظور تحقق هدف های مشترک سازمانبا توجه به تعریف فوق در خصوص تقسیم کار و طبقه بندی وظایف در اصل سازماندهی بدان اشاره گردید اما در بخش دیگر آن که هماهنگ کردن عملیات واحدهای مختلف سازمان در جهت تحقق اهداف سازمان می باشد ، بعنوان یکی دیگر از اصول مدیریت مطرح می شود به تعبیر دیگر چنانچه شما بعنوان رئیس شعبه اقدام به برنامه ریزی و سازماندهی نمودید ، بایستی برای اجرای منطقی انتظارات رده بالاتر مدیریتی یک هماهنگی بین

اقدامات انجام شده در بین متصدیان امور بانکی به انجام رسانید. بطور مثال اگر قرار است در شعبه ای تسهیلات پرداخت گردد، قطعاً نیاز است که ابتدا به جذب منابع پرداخت تا از آن محل به توان تسهیلاتی پرداخت نمود ، بدیهی است این موضوع نیاز به یک هماهنگی و توازنی بین اقدامات کارکنان در شعبه دارد.هدایت:یکی دیگر از اصول مدیریت ، اصل هدایت است . هر سازمانی متشکل از کارکنان می باشد و وظیفه مدیریت ، هدایت آنهاست لذا با توجه به این تعریف شما بعنوان رئیس شعبه بایستی به هدایت کارکنان بپردازید و در آنان انگیزه ایجاد نمائید ، به بررسی و حل و فصل تضادهای موجود مبادرت نمائید و به برقراری ارتباط با نیروی انسانی همواره همت گمارید بطوریکه کارکنان با میل و رضایت برای تحقق انتظارات رده بالاتر ، سعی و تلاش نمایند.نظارت و کنترل:یکی دیگر از اصول مدیریت ، اصل نظارت وکنترل است ، منظور از نظارت یا کنترل، حصول اطمینان نسبت به انطباق نتایج عملیات با هدفهای مطلوب است.برای کنترل ، روشهای مختلف ومتعددی به کار می رود که این روش ها می تواند از طریق کنترل بودجه باشد، یا از طریق احصاء گزارش های آماری.لذا با توجه به این تعریف رئیس شعبه همواره بایسی وضعیت و عملکرد خود را با انتظارات رده بالاتر مدیریت انطباق داده تا تشخیص دهد که آیا از اهدافی که برای شعبه ترسیم گردیده بالاتر مدیریت انطباق داده تا تشخیص دهد که آیا از اهدافی که برای شعبه ترسیم گردیده بالاتر،کمتر و یا روی نقطه هدف هستند بطور مثال اگر هدفی را برای جذب منابع به شعبه ابلاغ نموده اند ، همواره در پایان هفته ، ماه ، فصل و . . . با احصاء گزارش آماری در شعبه این نظارت و منترل را رئیس شعبه می تواند انجام دهد ، چنانچه از هدف عقب تر باشد ، بایستی با تلاش مضاعف و رفع موانع ،سریعتر به هدف تعیین شده دست یابد و چنانچه در نقطه هدف و یا بالاتر از آن باشند ، به لحاظ اینکه در نقطه مثبتی از ارزیابی عملکرد قرارگرفته اند با انگیزه بالاتر سعی در افزایش آن و عملکرد فراتر از هدف داشته باشند.سطوح مدیریت:هر مدیر با توجه به نوع کار ، سطح سازمان و شرایط و مقتضیات موجود به درجاتی از مهارت های مدیریتی نیاز دارد.رئیس یک شرکت بزرگ چندصدهزار نفری را مدیر می نامند، در حالی که به سرپرست ده نفر از کارکنان یک دفتر بیمه نیز مدیر گویند. معمولاً سه سطح ذیل را برای طبقه بندی سطوه مدیریت در نظر می گیرند:- سطح مدیریت عالی۲- سطح مدیریت میانی۳- سطح مدیریت عملیاتی۱- سطح مدیریت عالی:مدیران عالی در این سطح بایستی از مهارت های ادراکی بالا- ، مهارت های انسانی متوسط و مهارت های فنی پائین تری برخوردار باشند ، چرا که در سطح گسترده ای درگیر برنامه ریزی جامع و بلند مدت می شوند وبا مقتضیات ومتغیرهای متنوع تری سروکار دارند. مدیران عالی ، عملکرد کلی واحد های عمده سازمان را ارزیابی می کنند. درباره موضوعات و مسائل کلان سازمان با مدیران سطوح پایین تبادل نظر می کنند و بیشتر وقت خود را با مدیران هم سطح یا افراد خارج از سازمان ، و زمان اندکی را نیز با کارکنان می گذرانند. ۲- سطح مدیریت میانی: مدیران میانی در این سطح از مهارت های ادراکی ، انسانی و فنی هم وزنی برخوردارند ، چراکه مانند حلقه واسطه میان مدیران عملیاتی ومدیران عالی عمل می کنند . این مدیران به طور مستقیم به مدیریت عالی گزارش می دهندو کارشان مدیریت ونظارت بر مدیران عملیاتی است. بیشتر وقت مدیران میانی به تحلیل داده ها ، آماده سازی اطلاعات برای تصمیم گیری ، تنظیم برنامه و طرح های عملیاتی و هدایت آنها برای نیل به اهداف سازمانی است. ۳- سطح مدیریت عملیاتی: مدیران عملیاتی در این سطح از مهارت های فنی بالا ، مهارت های انسانی متوسط وم هارت های ادراکی پائین تری برخوردارند ، چرا که این دسته از مدیران افرادی پرمشغله هستند ومراجعه مکرر افراد موجب انقطاع کارشان می شود. مدیران سطوح عملیاتی بیشتر وقت خود را با کارکنان ، مقداری از زمان را با همکاری و زمان اندکی را با افراد مافوق یا افراد خارج از سازمان می گذرانند. ترکیب مهارت های فنی ، ادراکی و انسانی در سطوح مدیریت:سطح مدیریت عالی=مهارت فنی-مهارت انسانی-مهارت ادراکیسطح مدیریت میانی= مارت فنی-مهارت انسانی-مهارت ادراکیسطح مدیریت عملیاتی=مهارت فنی-مهارت انسانی-مهارت ادراکیبا توجه به مطالب فوق ، جایگاه مدیران شعب بانکها و موسسات مالی و اعتباری با توجه به هرم مدیریت عملیاتی می باشد واهمیت این سطح از مدیریت بدین لحاظ است که مدیران شعب ، مدیریت

واحدهایی را برعهد دارند که مسئولیت مستقیم دستیابی به اهداف و برنامه های بانک ها و موسسات مالی و اعتباری را عهده دار می باشند. مدیران شعب به دلیل قرارگرفتن در سطح مدیریت عملیاتی ، به مهارت فنی زیاد ، ادراکی کم وانسانی مشترک (با دیگر سطوح مدیریت) نیازمند می باشند. بنابر این مدیران شعب برای ایفاء نقش سازنده وارتقاء سطح سازمانی و کارائی شعب تحت سرپرستی خود لزوماً بایستی دارای مهارت های فنی ، انسانی وادراکی باشند که بصورت خلاصخ بدانم اشاره می شود.انواع مهارت های مورد نیاز مدیران شعب:مهارت های فنیمهارت های انسانیمهارت های ادراکیمهارت های فنی در مدیریت شعب:یکی از مهارت های مهم در مدیریت عملیاتی و سرپرستی سازمان به طور عام و در مدیران شعب به طور خاص ، مهارت های فنی است منظور از مهارت های فنی ، توانائی حاصل از تجربیات ، آموزش ها و کارآموزی در به کار گیری دانش ها ، روش ها ، فنون و تجهیزات لازم برای انجام دادن کارهای خاص است که این امر مستلزم داشتن معلومات تخصصی ، قدرت تجزیه و تحلیل در محدوده تخصصی مورد نیاز و مهارت کافی در کاربرد ابزار و فنون مربوط به رشته ای خاص است که در ذیل به اهم اشاره می گردد.مهارت های نظارتی و کنترلیمهارت های تسلط بر دستورالعمل ها و بخش نامه هامهارت های حسابداری و مالیمهارت های بازاریابیمهارت های تخصیص منابعمهارت های حقوقیمهارت در تشخیص ایجاد و وصول مطالباتمهارت های اقتصادیمهارت ارائه خدمات مشاوره ای به مشتریانمهارت های مربیگریو آموزشیمهارت های انسانی در مدیریت شعب:مهارت انسانی به عنوان یک شاخص مشترک در همه سطوح مدیریت سازمان (عالی،میانی،عملیاتی)دارای اهمیت خاص و حیاتی می باشند. بررسی های انجام شده مبین آن است که پرورش مهارت های انسانی در مقابل مهارت های فنی کمتر مورد توجه قرار گرفته است و بسیاری از مدیران شعب مهارت های انسانی خود را از سرپرستان و بر مبنای تجارب شخصی خود فرا گرفته اند . این موضوع در حالی است که مدیران شعب نه تنها باید افراد تحت سرپرستی خود رادرک کنند بلکه باید نسبت به تمایلات ، نگرانی ها و واکنش های آنها تفاهم کامل نشان دهند. از این رو پرورش توانائی کارکردن با کارکنان و مهارت در به کارگیری آنها از اهمیت بالائی برخوردار است که ذیلاً بطور مختصر به اهم آن اشاره می گردد √.خصوصیات باطنی √برخی مهارت های انسانی√مبانی رفتار شناسی در مدیریت شعب √برخی جنبه های رفتاری کارکنان √کاربرد رفتارهای ابزاریمهارت های ادراکی در مدیریت شعبمنظور از مهارت ادراکی که در ادبیات سازمان و مدیریت از آن به مهارت نظری نیز یاد می شود ، قدرت درک پیچیدگی کامل سازمان و جایگاه عملیات فرد در سازمان است . به عبارت دیگر مهارت ادراکی یا نظری عبارتست از قدرت تلقی موسسه به صورت یک واحد کل و تشخیص این مهم بوسیله مدیران که چگونه هر یک از مدیران وظایف مختلف سازمان به دیگری وابسته بوده و تغییر در هر قسمت الزاماً قسمت های دیگر را تحت تأثیر قرار می دهد. در بعد مهارت های ادراکی ، درست است که در این سطح نیاز به مهارت های ادراکی کم مطرح است اما مدیران شعب در حد معمول باید بتوانند رابطه متقابل کارکرد ها و وظایف کارکنان و واحد های درون سازمانی خود را با اهداف کلی بانک یا موسسه همسو سازند لذا در این مقوله نیز بطور مختصر به اهم این مهارت ها اشاره می گردد √.شناخت رابطه متقابل محیط بر کارآیی شعب √شناخت رابطه متقابل مشتریان بر کارآیی شعب √شناخت رابطه متقابل آگاهی کارکنان بر کارآیی شعب √شناخت رابطه متقابل تعارضات داخلی بر کارآیی شعب √شناخت رابطه متقابل کارکنان و سایر واحد ها بر کارآیی شعب √شناخت رابطه متقابلرقبا بر کارائی شعب √شناخت رابطه متقابل ایجاد هماهنگی بر کارآیی شعب
http://www.ghavamin.com/Education/Education-۲.html

بانک،بازاریابی و مزیت رقابتی

نفیسه صفدری

چکیده: در کسب و کار امروزی که هر موسسه یا تولید کننده ای با تغییر در ظواهر خدمت یا کالای خود سعی می‌کند عامل

جدیدی را به بازار عرضه کند، دیگر به مشتری این امکان را نمی دهد که از تمامی این خدمات آگاه شود. بنابراین آنچه که نسبت به تنوع محصول در اولویت قرار می گیرد، بازاریابی است .در بانکداری، هر روز شاهد خدمات متفاوتی هستیم که به سرعت از جانب رقبا مورد تقلید قرار می گیرند و همین امر لزوم توجه به بازاریابی را محسوس تر می سازد. صنعت بانکداری در ایران، برای افزایش بازدهی و حضوری موفق در بازار های بین المللی، نیاز به شناساندن خدمات و فعالیت ها به مشتریان دارد و این امر لزوم توجه به تبلیغاتی هدفمند و برنامه ریزی شده را تثبیت کرده، تا بتوان زمینه های بازاریابی موفق را به وجود آورد.مقدمهبانکداری سودآورترین صنعت در دنیاست که در رتبه بندی صنایع مختلف دنیا در سال ۲۰۰۶ با داشتن حدود ۸۰۰ میلیارد دلار،بالاترین سود را به خود اختصاص داده است (مصاحبه مطبوعاتی دکتر طالبی، ۱۳۸۷) و صنایع: نفت ،گاز، معادن ، فلزات و ... با فاصله بیشتری در رتبه های بعدی قرار دارند.همچنین پیش بینی می شود که در ده سال آینده، رشد سود آوری آن ، دو برابر افزایش رشد ناخالص داخلی دنیا بشود. آنچه که امروزه مهار بازدهی و سودآوری موسسات و شرکتها را در بر گرفته و توانایی آن را دارد که حتی بتواند به یک اسکیمو، یخچال بفروشد عاملی پیچیده و با مفهومی گسترده به نام بازاریابی است که از شاخه های مهم آن تبلیغات است و اهمیت آن در عصر حاضر تا جایی است که سالیانه در سطح دنیا، بیش از ۴۰۰ میلیارد دلار صرف تبلیغات می‌شود که از این میان، آمریکا با حدود ۵۰ درصد(با داشتن ۶ درصد جمعیت کل جهان) بالاترین سهم و کشورهای در حال توسعه با کمتر از ۲۰ درصد ، کمترین سهم را دارند. آمریکایی ها اگر ده دلار داشته باشند یک دلار را خرج تولید و ۹ دلار را خرج تبلیغ می کنند.بازاریابی در شبکه بانکیدر شبکه بانکی، بازاریابی در صورتی محقق می‌شود که در برابر مشتریان بنا به تقسیم بندی آنها و با توجه به نیاز آنها، انعطاف پذیری وجود داشته باشد، زیرا انتظارات مشتری از طرفی منجر به افزایش درآمد می‌شود از جمله :تکرار خرید مشتری راضی، خرید کالای جدید توسط مشتری راضی با کمترین هزینه تبلیغات، خرید کالا توسط مشتری جدید که تبلیغ برای آنها، توسط مشتریان راضی صورت گرفته است.بنابراین می بینیم که رضایت یک مشتری ، تعدادی مشتری جدید را برای سیستم به ارمغان می آورد.از طرفی تمام برنامه ریزی برای این تبلیغات، باید متناسب با نوع مشتری ، محیط و ...انجام شده، پیش از آن نیز بستر سازی مناسب برای این اقدامات فراهم شود.اصلی‌ترین تقسیم بندی مشتریان در بانک، تقسیم بندی آنها به دو دسته مشتریان داخلی و خارجی است .مدیران بانکها همواره باید به این نکته توجه کنند که راه جذب مشتری خارجی ، جلب نظر مشتریان داخلی است و این افراد کسانی نیستند جز کارمندان سیستم بانکی.مشتریان بانکها هیچگاه خدمات بانکی را از ارائه کننده آن جدا نمی بینند.و حتی گاهی این دو را مترادف با هم می‌بینند از این‌رو خدمات داخلی به کارکنان منجربه افزایش کیفیت رفتاری و عملکردی کارکنان شده، این امر سبب ساز افزایش رضایت مشتریان خارج از سیستم بانکی می شود، بنابراین در رویارویی با مشتریان خارجی، توجه به این عامل ضروری است که در بانکداری رابطه مند به همه مشتریان به یک چشم نگریسته نشوند.از بهترین روشهای بازاریابی خارجی ، کسب رضایت گروه های مختلف مشتریان است که این کار نیاز به یک پایگاه داده‌های غنی دارد. به طور کلی می‌توان مشتریان بانک را به صورت کاملا عمده به دو گروه تقسیم کرد: مشتریان کلان و مشتریان خرد (ازجنبه جذب منابع و فراهم کردن سودآوری بانک) که هر یک از این گروه‌ها، بازاریابی خاص خود را می‌طلبد.ولی نباید با اهمیت دادن بیشتر به مشتریان کلان ، توجه به مشتریان خرد را نادیده گرفت، زیرا : ۱. آنها از راه تبلیغات زبان به زبان، به نسبت بیشتری از مشتریان کلان برای بانک، بازاریابی را انجام می‌دهند. ۲. یک مشتری راضی ۷-۴ مشتری جدید را وارد سیستم و یک مشتری ناراضی ۱۱-۹ مشتری را از سیستم خارج می کند. ۳. تحقیقات بازاریابی در دنیا نشان داده است که هزینه یافتن مشتری جدید با توجه به نوع تولیدات و خدمات ۳ تا ۳۰ برابر هزینه حفظ مشتریان فعلی است . ۴. در صورت رسیدگی، می‌توان این مشتریان را به مشتریان دائمی و همیشگی تبدیل کرد .بنابراین بانک باید متناسب با هر گروه، تدابیر خاصی را اتخاذ کند که از منافع هر دوی آنها منتفع شود.هم اکنون خدمات بانکی ارائه شده در بانکهای ایران، در برخی موارد، مشابه بانکهای دنیا و نسبت به برخی کشورها برتر است

اما عدم تبلیغات درست و هدفمند سبب شده تا مشتریان در داخل و خارج از کشور به اندازه کافی از آن آگاه نشده، منابع مالی خود را به سوی سایر نهاد های مالی منتقل سازند .از این‌رو برای افزایش منابع مالی بانکها که بتواند منجر به افزایش بهره وری شود مواردی به این شرح در راستای اقدامات داخلی و خارجی پیشنهاد می‌شود:اصلاح تصویر ذهنی مشتری : در بازاریابی نوین باید ابتدا تصویرذهنی مورد انتظار مشتری را شناسایی کرده، سپس خدمات خود را بر آن اساس تدارک دیده و تبلیغ نمایند.این کار در ابتدا به تحقیقی جامع در راستای فهم تصویر ذهنی فعلی مشتری نیاز دارد، در مرحله بعد، باید بهترین تصویری که ما را به هدفهای بازاریابی از پیش تعیین شده ، نزدیک می‌کند، ترسیم شود و در مرحله سوم از راه ابزارهای بازاریابی سعی شود تا تصویر ذهنی مشتری، به تصویری که هدفهای مارا در بر دارد، نزدیک شود. مثلا- اگر ما می خواهیم تا چند سال آتی نخستین بانک از لحاظ انتخاب مشتری باشیم، باید در این مورد تحقیق کنیم که معیارهای مشتریان برای انتخاب بانک برتر چیست. بنابراین این عوامل را در صورت وجود زمینه ای قبلی ، در سیستم تقویت کرده، یا در صورت عدم وجود، ایجاد کنیم.توجه به ظاهر : مشتریان در ابتدای ورود به بانک، به ساختمان ، نما و تجهیزات آن توجه می‌کنند و آراستگی ظاهری را نمادی از انسجام و مدیریت آگاه سیستم می‌دانند. ساختمانهای اداری به صورت میانگین دارای ظاهری مناسب و در شان بانک است ولی انسجام واحدی در بین شعب دیده نمی شود . سر در شعب بانک که در روی آن نام بانک قرار دارد، در هر منطقه با رنگ و طرحی ویژه است.لباس یک شکل با نشان بانک ، رفتار معقول و محترمانه ،رعایت ارگونومی (انطباق و تناسب محیط ، تجهیزات و... با انسانها) نیز تاثیر شگرفی بر جلب نظر آنها دارد. همچنین پوشش رسمی و یک شکل سبب می شود تا رفتارکارمندان معقول تر و با احترام بیشتری به نظر برسد. همچنین ارتفاع کانترها و شرایطی که مشتری در برابر باجه توقف می‌کند (ایستادن یا نشستن روی صندلی) از لحاظ روانی بر رضایت وی اثر گذار بوده، وی شعبه با موقعیت راحت تر باجه ها را به این شرایط ترجیح می دهد. و از آنجا که اکثر مشتریان به ویژه مشتریان پلاتینیومی(کلان) بانک به آراستگی محیط و برخورد کارمندان، بیشتر از خدمات آنها توجه می کنند بنابراین توجه نداشتن به این عامل در برخی موارد، نوعی عامل منفی تلقی می‌شود . از طرفی نشان بانک که روی سینه کارمندان نصب می‌شود، پایبندی آنان را به سیستم در ذهن مشتری تداعی می‌کند، از این‌رو در جلب اعتماد آنها بسیار موثر است.مورد دیگر این است که در حال حاضر در برخی از شعب بانک، باجه های صندوق و سایر باجه ها به صورت جدا فعالیت کرده، مشتری برای انجام کار خود مجبور است که به چند نفر مراجعه و وقت بیشتری را صرف کند که این امر نیاز به بازنگری دارد.مورد بسیار اساسی که در انتخاب شعب و بانک تاثیر گذار است، امکانات رفاهی از جمله جای پارک اتومبیل است. بنابراین پیشنهاد می‌شود که در کنار هر شعبه فضای کوچکی برای پارک موقت وسائل نقلیه مشتریان ایجاد شود. این عامل ممکن است هزینه ای را به بانک تحمیل کند ولی پس از مدتی درآمدی که در نتیجه افزایش مشتریان، به ویژه مشتریان کلان ، نصیب آن بانک می‌شود، بر هزینه احداث آن محل فزونی می‌گیرد.افزایش خدمات بانکداری الکترونیک : امروزه ۶۰درصد مراجعات فعلی مردم به بانک ،برای مبادله پول نقد است بنابراین باید از ابزارهای الکترونیک برای افزایش رضایت مشتریان و تلاش در راستای فراهم کردن رفاه آنها به گونه‌ای کارا بهره برد زیرا امروزه ابزارهای جدید توانسته اند بیشتر در جلب نظر مشتریان موفق باشند؛ از جمله تلفن همراه و پیام کوتاه.تا سال ۲۰۰۷ حدود ۲ میلیارد نفر مشترک تلفن همراه بوده اند. طبق برآوردها تا سال ۲۰۰۸ ،۸۹ درصد شرکتها از این ابزار استفاده کرده، شرکتها حدود ۱۰ درصد از بودجه تبلیغاتی خود را در بخش تکنولوژی های مرتبط با تلفن همراه صرف خواهند کرد. همچنین مقام نخست استفاده از پیام کوتاه متعلق به آسیایی ها است و این عامل وجود بازار فعال در این قاره را نشان می‌دهد. بازاریابی تلفنی یکی از کانالهای بازاریابی مستقیم است. مزایای این عامل سرعت انتقال پیام به بازار هدف باوجود ارسال به تک تک مشتریان و مخاطبان و تحقق بازاریابی تک به تک، هزینه پایین در برابر سایر رسانه‌ها باوجود امکان ایجاد بازاریابی ویروسی در صورت جذابیت برای فرد به دیگران ارسال می‌کند) است.همچنین توسعه شبکه های اتوماسیون بانکی و اینترنتی نیزباید در اولویت قرار

گیرد. به ویژه در آستانه واگذاری به بخش خصوصی و ورود به عرصه رقابت جدی‌تر، توجه به سازمانهای کارگزاری، مثل بیمه، معاملات، بورس و ... ضروری است. در حال حاضر صنعت فناوری اطلاعات پرتغییر ترین صنعت در دنیاست و بانک نیز به عنوان مهمترین نهاد فعال در خدمات مالی باید بیشترین توجه خود را به این سمت منعطف سازد. اختصاص منابع کمتر به مشتریان بیشتر توجه به آمار ارائه شده در هجدهمین همایش بانکداری اسلامی در شهریور ماه ۸۷ ، نشان می دهد که چرا مشتریان بانکهای خصوصی را برای دریافت تسهیلات، به بانکهای دولتی ترجیح می‌دهند. بنابراین بانکهای خصوصی با توجه به این سیاست، توانسته اند باوجود سابقه اندک خود، منابع و مشتریان فراوانی را فراخوانند. (منبع شماره ۲)همچنین بانکهای خصوصی ، مطالبات کمتری از سیستم بانکی دارند. البته با در نظر گرفتن سهم بیشتر بانکهای دولتی از تسهیلات سیستم بانکی ، می‌توان این گونه استدلال کرد که ارائه تسهیلات بیشتر منجر به ایجاد مطالبات بیشتر شده است. از طرفی با توجه به اینکه سرانه تسهیلات به شعبه در بانکهای خصوصی بیشتر از دولتی است ، این گونه نتیجه می‌شود که بخش عمده تسهیلات ارائه شده در بانکهای دولتی، شامل تسهیلاتی است که بیشتر از اندازه شعب بوده و در مدیریت شعب یا اداره کل اعتبارات مورد بررسی و کارشناسی قرار می گیرد. بنابراین در صورتی که این تسهیلات وصول نشوند به سبب زیادی مبالغ ، میزان مطالبات را افزایش داده، بانکهای دولتی را در مقایسه با بانکهای خصوصی از نظر مطالبات در جایگاه بالاتری قرار می دهد و سبب افزایش نا کارایی و کاهش بازدهی، به سبب عدم تخصیص بهینه منابع می‌شود. از طرفی در بانکهای خصوصی، با توجه به اینکه سرانه تسهیلات شعب نسبت به بانکهای دولتی بیشتر است، می تواند حاکی از این مطلب باشد که آنها تسهیلات را با مبالغ کمتر و به تعداد بیشتری از مشتریان ارائه می کنند، شاید همین موضوع سبب رشد آنها در راستای مشتری مداری با توجه به عمر اندکشان شده است.همچنین سایر عوامل از جمله فرایند بوروکراسی کمتر ،تکریم بیشتر مشتریان ، سرعت در ارائه خدمات و ... نیز آنها را در بازاریابی موفق تر کرده است.افزایش سرعت خدمات دهی : برای جلب نظر مشتری، کاستن از شکاف زمانی تصمیم گیری تا اجرا و ارائه خدمات‌دهی سریع می تواند موثر باشد .به عنوان مثال یک مشتری با توجه به شرایط اقتصادی و مزیت های ایجاد شده، در یک دوره زمانی نیاز فوری به منابع مالی پیدا می کند و بانک را گزینه اول برای رفع نیاز خود می‌داند ولی زمانی که می بیند برای گرفتن این منابع باید علاوه بر گذراندن بوروکراسی و فرایند گسترده اداری، زمان طولانی منتظر باشد و چه بسا به دلیل هدررفتن زمانی زمینه سرمایه گذاری از بین برود، نه تنها برای فعالیت اقتصادی خود به آن بانک اعتماد نمی کند، بلکه در بین همکاران خود نیز نوعی تبلیغ منفی انجام داده، زمینه ورود مشتریان دیگر را نیز از بین می برد. از این رو پیشنهاد می شود که در راستای جلب رضایت مشتری ، مشتریان فعال شناسایی شده، در صورت درخواست آنها و زمانی که فوریت مسئله برای بانک قطعی شده پرونده اعتباری آنها ، به سرعت و با زمان کمتری نسبت به سایر پرونده ها بررسی شده، تا مشتری بتواند از این منابع در جهت هدفهای خود استفاده کند. همچنین شناسایی این مشتریان می تواند به صورت تشویقی باشد. مثلاً پرونده مشتریان دائمی بانک که مطالبات معوق نداشته و از نظر بانک خوش حساب محسوب می شوند ، به نوعی متمایز شود که در صورت لزوم فوریت مسئله در رابطه با آنها رعایت شود. ارتباط مستقیم با مشتری : شرایطی فراهم شود تا از حفظ مشتریان قدیمی مطمئن شده، به شناسایی مشتریان جدید بپردازیم و بتوانیم مشتریان سایر بانکها را نیز جذب کنیم.از جمله مواردی که نه تنها به مشتری نشان می دهد که ما به فکر مشتری و در کنار وی هستیم، بلکه افزایش بازدهی بانک را نیز در پی دارد، ارتباط مستقیم با مشتری و شنیدن حرفها ،پیشنهادها و گلایه های وی است که می تواند آنها را به مبلغانی رایگان تبدیل کند؛ به ویژه برای مشتریان کلان بانک.زیرا حتی اگر نتوانیم خدمت مورد انتظار وی را ارائه دهیم ، ولی همین که بداند ما به نظرهای وی اهمیت می دهیم، شرایط را برای نوعی بازاریابی مثبت فراهم می سازد. بانک باید تعاملات پیوسته و مداوم اجتماعی مانند: ملاقات ها، دعوتهای رسمی و غیررسمی درمجامع و مراسم ، شرکت در مراسم اهدای هدایا، جایزه خوش حسابی و تشریح خدمات بانکی را به میزان بیشتری در دستور کار خود قرار دهد. در شرکتها و یا کارخانه‌های مشتریان

پلاتینیومی(کلان)، بانک یک باجه با هزینه خود تشکیل داده، خدمات گسترده ای از جمله حواله به سایر بانکها یا پذیرش کارت انواع بانکها را قراردهد و در بعضی از اعیاد با هدایای تبلیغاتی برای کارگران یا کارمندان آنجا، خود را به گونه مقتضی معرفی کند، زیرا این کار منجر به میانبر تبلیغاتی و بازاریابی مستقیم می شود. قرار داد با شرکتهای بزرگ و پر درآمد برای ارائه خدمات ویژه، از جمله اینکه کارمندان بتوانند حقوق خود را از راه کارتهای اعتباری و دستگاههای خودپرداز تحویل گرفته منجر می شود تا آنها نه تنها این بانک را به عنوان بانک خود انتخاب کنند، بلکه از مانده موجودی کارتها، سرمایه‌ای برای بانک فراهم می‌شود که می‌تواند به گونه‌ای مطلوب از آن استفاده کند.اطلاع رسانی به مشتریان : بانک باید به صورت روزانه، برگه هایی حاوی شاخص بورس ، قیمت سکه ، نرخ های سود بانکی ارز و سودآورترین فعالیتها و زمینه های سرمایه گذاری را تهیه کرده، به مشتریان ارزنده خود بدهد.استفاده از تبلیغات متفاوت : روشهایی که برای تبلیغات استفاده می شوند باید متفاوت و از راه رسانه های مختلف باشد. مثلا برای مدت طولانی در تلویزیون تبلیغ نکنیم بلکه بهتر است بروشورهایی از خدمات بانک تهیه کرده، درااماکن علمی اقتصادی و ... پخش شود زیرا هر نوع از تبلیغات علاقه‌مند خاص خود را جذب می‌کند .شکل (۱) نشان می دهدکه هر نوع از عوامل (افراد، فرایندها ، تکنولوژی) به میزان متفاوتی در جلب نظر مشتری موثراند.استفاده از روشهای متفاوت در شرایط متفاوت : بانک بایددر شرایط متفاوت نیز بازاریابی متناسب با آن را اعمال کند تا نه تنها از بالاترین بازدهی برخوردار شود بلکه مدیریت خود را بر خدمت و محصول ارائه شده و در نهایت بر مشتری از دست ندهد. جدول (۱): انواع بازاریابی تناسب با حالتهای تقاضا را نشان می دهد.اطلاع‌رسانی به مشتری: در شعب، باجه ای برای مشاوره و اطلاع رسانی به مشتریان تعبیه شود زیرا تعدادی از مشتریان از پرسیدن در مورد خدمتی که از آن اطلاع ندارند، واهمه دارند، ولی در این صورت آنها به راحتی در مورد نیازهای خود مشاوره خواهندکرد. از طرفی در شعب باید تمامی کارمندان از خدمات ارائه شده آگاهی داشته باشند، در بسیاری موارد مثلا هنگامی که مشتری مطلبی را در مود اعتبارات، ازکاربران باجه می‌پرسد، آنها پاسخ را نمی دانند و مشتری را به سمت اعتبارات هدایت می کنند در صورتی که پاسخ هر چند کوتاه و جزئی آنها، تاثیر فراوانی بر مشتری دارد. همچنین بروشورهایی از خدمات بانک، به ویژه از بخش اعتبارات تهیه شود و در اختیار کارمندان تحویلدار قرار گیرد تا در صورت مراجعه مشتری بتوانند از این راه وی را قانع کرده، اظهار بی اطلاعی نکنند. استفاده از دقت بانکی : از آنجا که طیف کثیری از مردم ، بانک و کارمندان آن را نمادی از دقت و ریزبینی و به دور از اشتباه می‌دانند، با استخدام و تربیت حسابداران زبده ، به مشتریان خود این اطمینان را بدهند که در صورت نیاز به این تخصص بانک ، بانک می‌تواند حسابداران حرفه ای خود را به طور موقت به صورت رایگان درآخر دوره مالی، در اختیار آنها قرار دهد و این کار سبب می شود تا دقت بانکی بتواند نوعی بازاریابی و تبلیغات را ایجاد کرده که نه تنها منجر به افزایش مراوده‌های این مشتریان به بانک شده، بلکه از راه تبلیغات زبان به زبان، همکاران خود را نیز به سمت همکاری با بانک دعوت کنند.تخفیف یا حذف کارمزد : تخفیف یا حذف کارمزد برداشت از خودپرداز ها و پایانه فروش با کارت اعتباری بانک، پیشنهاد می شود زیرا این امر مشوقی می‌شود تا افراد منابع خود را بیشتر به این سمت هدایت کنند بنابراین بانک از مانده این مبالغ می‌تواند به صورت سرمایه ای انباشته استفاده کند.برنامه ریزی برای مشتریان آینده : بانک باید بازارها و مشتریان آتی خود را شناسایی کرده و برای ورود آنها بستر سازی مناسب را انجام دهد، از جمله دانشجویان یا دانش آموزان افرادی هستند که هنوز وارد بازار کار نشده، بسیاری از آنها با بانکها ارتباطی ندارند. بانک می‌تواند برای آنها تسهیلاتی از راه صدور کارت برای پرداخت شهریه و .. را فراهم سازد و در این میان نیز با قرعه کشی در مدت زمانهای معلوم در داخل همان دانشکده یا ... مشتریان آتی خود را شناسایی کرده، پرورش دهد و به لحاظ روانی، آنها را در جهت انتخاب یک موسسه مالی برای آینده به سمت خود هدایت کند.بیمه خدمات بانکی : بانک، مشتریان را در خطاهای ناشی از استفاده از کارتهای بانکی و بانکداری اینترنتی و موبایل بیمه کند، زیرا این عامل نوعی اطمینان خاطر و افزایش امنیت را به آنها هدیه می‌دهد.صندوق امانات : گسترش صندوقهای امانات در شعب اصلی و

پرجمعیت، می‌توانـد نمودی از مشتری مـداری و امنیت را برای مشتری تـداعی کنـد که در جلب نظر مشتری برای فعالیت های مالی مـوثر خواهـد بود.شـرایط ویژه برای سـپرده بلنـد مـدت: عـاملی که در صورت ایجـاد در بانکـداری ایران مورد اسـتقبال قرار خواهد گرفت، این است که مشتریـانی که سپرده بلنـد مـدت دارنـد پیش از پایـان مـدت، بـدون کـاهش در نرخ نمی تواننـد سپرده خود را برداشت کننـد اما در صورتی که بانک فرصتی را برای افرادی که نیاز مالی شدیـد پیـدا می کننـد، درنظر بگیرد، مثلا در صورتی که این مبلغ را بنا به مدت سپرده گذاری آغازین برای مدتی، برداشت کند و در مدت تعیین شده بانک، دوباره آن را برگرداند، نه تنها در زمینه بازاریابی موفق عمل کرده، مشتری را حفظ می کنـد، بلکه در رقابت فراوان بانکهای رقیب در جـذب سپرده می‌توانـد گوی سبقت را برباید. مثلا فردی مبلغ ۱۰۰ میلیون ریال را به صورت ۵ ساله در بانک سپرده گذاری کرده است و در سال دوم به مبلغ ۲۰ میلیون ریـال احتیـاج پیـدا می کنـد، بنـابراین بانـک برای مـدتی مشـخص مثلاـ یک ماه، این مبلغ را به مشتری به صورت تسـهیلات پرداخت کند و بعد از اینکه مشتری ۲۰ میلیون ریال را بعد از یک ماه برگرداند ، سپرده ۵ ساله ادامه یابد، یعنی این سپرده ۵ ساله به علت برداشت مبلغی از آن به صورت موقت، ابطال نشود. امتیاز دیگری که بانک می‌تواند به مشتریان صاحب سپرده بلند مدت اعطا کنـد این است که افرادی که مبلغ سپرده آنها از سـقفی بیشتر باشـد می‌تواننـد چنـد نفر را (که تعـداد آنها توسط بانک و بنا به مبلغ سپرده تعیین می‌شود) برای دریـافت وام قرض الحسـنه به بانـک معرفی کنـد که این عامـل نه تنهـا بـاعث تشویق سپرده گـذاری بلند مدت می‌شود بلکه نقش بسـزایی در افزایش اعطای وام قرض الحسـنه (بنا به درخواست بانک مرکزی) نیز دارد.امکانات ویژه برای مشتریان ارزنده : بانک برای مشتریان ارزنده ، به ویژه مشتریان کلان خود امکانات رفاهی از جمله تخفیف در اسـتفاده از سالن های بانک ، امکانات درمانی ، ورزشـی و ... قرار دهـد. مثلا در هفته زمانهایی از اسـتخر بانک برای اسـتفاده مشتریان اختصاص دهد که این عامل نه تنها رضایت وی را تامین می کند، بلکه تبلیغ موثری را نیز فراهم می‌آورد.سـهیم ساختن مشتریان در سـهام بانک: بانک می توانـد برای افزایش رضـایت و جلب توجه مشتریـان کلاـن خود ، بخشـی از سـهام خود را هر چنـد هم نـاچیز، به مشتریـان کلان بفروشـد و بـا این کـار، در مشتری این احسـاس را ایجاد می کنـد که در سود و زیان بانک، شـریک است.افزایش سـقف برداشت از خودپردازها بانک برای مشتریان فعال خود ، موارد تشویقی قرار دهـد، از جمله اینکه سـقف مبلغ برداشت از خودپرداز ها را افزایش دهـد. نتیجه گیریخدمات بانکی، بسیار سـریع از سوی سایر رقبا، مورد تقلید قرار می گیرند ولی بانکی پیشـرو است که برای چندین مرحله در صـدربوده و بتواند شـرایط مشتری را بیشتر درک کند. در تمامی این مقوله ها ارزیابی ریسک پیش از اتخاذ تصـمیمات و ورود به مرحله اجرا ، از الزامات غیر قابل انکار است و اطلاعات درست در راسـتای برآورد ریسک ، تصـمیم گیری نادرست را کم می کنـد.اصـل اساسـی در بازاریـابی این است که تبلیغات نبایـد چیزی فراتر از توانایی عامل آن باشـد، زیرا نه تنها صـداقت ما(زیرا بازاریابی متهم به این است که مسـتلزم دروغ ، تقلب ، بی عدالتی و اسـتثمار اقشار آسـیب پذیر و ضعیف است) و اعتماد مشتریان را موردپرسـش قرار می دهـد، بلکه انتظـارات کاذبی را ایجاد می کنـد که در صورت برآورده نشـدن، منجر به از دست دادن مشتریان قـدیمی نیز خواهدشـد.عامـل دیگر در تبلیغـات قاعده‌منـد، شـناخت مشتریـان هـدف و آگاهی از نیازهای آنها است.در بازار رقابتی امروزی هر کس مشتری را زودتر بشـناسد، بـازدهی و سود را زودتر به دست آورده است. تکریم یک مشتری کوتاه مـدت آن را به یک مشتری بلنـد مـدت تبدیل می کند. همچنین نه تنها ، نیازهای مشتریان بلکه باید نیازهای مشتریان مشتریان را نیز مورد توجه قرار داد.بانکها با ۵ درصـد افزایش در نرخ حفـظ مشتریـان خـود ، بیش از ۸۵ درصـد به سودآوری خود می افزاینـد. بنـابراین با افزایش رقابت، هزینه جـذب مشتری جدیـد نیز افزایش می‌یابد و لازم است همزمان با تحول در بازار کسب و کار، مهارتهای جذب مشتری نیز تحول یـافته و متنـاسب با فضای رقابتی عرضه شود.در صورتی که یک بنگاه به وجود مشتریان مطمئن باشـد به سـراغ برنامه های بلند مدت می رود و ضـریب موفقیت خود را افزایش می‌دهد. مشتری شناسی منجر به مشتری گرایی و بازاریابی و در نهایت افزایش بازدهی خواهد شد.گفتنی است که توجه به این عامل ضروری است که مزیت رقابتی از دیدگاه بانکها در نتیجه کسب برتری مکرر

در ارائه خدمات در مقایسه با سایر بانکها حاصل می شود و در این راستا باید مدیران، شناخت خود را نسبت به مشتریان کلان و خرد کامل کرده، با تعیین وجوه اشتراک آنها، بهترین شیوه را در خدمات رسانی گزینش کنند. از طرف دیگر نیز افتراقات آنها را نیز در جهت تقسیم بازار و سرویس دهی، با توجه به نوع مشتریان مورد بررسی قرار دهد. از این رو اصلی ترین گام برای رسیدن به تمامی این هدفها و کسب رضایت گروههای متفاوت مشتریان وفادارکردن مشتری از راه ارائه انواع خدمات مورد نیاز وی است.منابع :۱. دکتر طالبی ، ۲۳ مرداد ۱۳۸۷، مدیر عامل بانک کشاورزی -- مصاحبه مطبوعاتی مدیرعامل بانک کشاورزی با خبرنگاران ۲. آمار ارائه شده در هجدهمین همایش بانکداری اسلامی ، بانک مرکزی- شهریور ماه ۱۳۸۷۳. حبیبی، فاطمه و یعقوبی،الهام (۱۳۸۶) مدیریت ارتباط با مشتری، برگرفته از سایت اینترنتی ۴ .www.ce.sharif.edu/courses. الوداری، حسن(۱۳۸۴) شبکه فن‌آوری اطلاعات ایران ، مقاله ای با موضوع بازاریابی و مدیریت بازار۵. جاوید مؤید، محسن،(۱۳۸۴) ، رضایت مشتری رمز بقای سازمانها در کسب و کار رقابتی برگرفته از سایت آفتاببقیه منابع در دفتر مجله محفوظ است.* نفیسه صفدری: کارشناس اداره کل اطلاعات بانکی و بررسی‌های اقتصادی بانک ملتماهنامه تدبیر

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در نظام بانکی ایران

بررسی سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در نظام بانکی ایرانعلیرضا شهرکی-محسن چهکندی-علیرضا ملاشاهی چکیده: در چند سال گذشته به دلیل مشکلات مختلف اقتصادی، اجتماعی و دولتی بودن نظام بانکی و مهم‌تر از همه فزونی میزان تقاضا بر عرضه، همواره بانکهای کشور مشتری‌مداری و ارکان آن را مورد بی‌توجهی قرار داده‌اند و نتوانسته‌اند به نحو احسن از بازاریابی نوین استفاده نمایند. مردم به علت عدم توجه و بها ندادن به نیازها و خواسته‌هایشان و ارائه خدمات یکسان و مشابه توسط تمامی شعب بانکهای کشور هیچگونه انگیزه‌ای برای مراجعه به شعب بانکها نداشته‌اند. لذا مشتریان به ناچار به بانکها مراجعه می‌کنند تا نیازهای ابتدایی خود را برطرف سازند و به تعبیر دیگر باید گفت که در حال حاضر این مردم هستند که در خدمت بانکها می‌باشند نه بانکها در خدمت مردم. با توجه به تغییرات محیطی که پیش رو داریم، بانک‌ها بایستی پیشاپیش به تجهیزنمودن خود، شناسایی نیازها، توقعات مشتریان و همچنین توجه به وضعیت بازار اهمیت قایل شوند، زیرا هر بانکی بتواند زودتر از رقبا این نیازها را شناسایی و برآورده کند در میدان رقابت پیروز و سرافراز خواهد بود. در این مقاله سعی بر آن شده است که نقش مدیریت ارتباط با مشتری در بانکهای ایران و نقاط ضعف، قوت، اهداف و همچنین اثرات اجرایی نمودن آن و نقش محوری مشتری به عنوان رکن اساسی وحیاتی برای سرپا نگاه داشتن بانک مورد مطالعه و بررسی قرارگیرد و در پایان پیشنهاداتی برای اصلاح و بهبود کیفیت خدمات در بانک ارائه شده است.واژه گان کلیدی: مدیریت ارتباط با مشتری(CRM)، بانک، مشتری، رضایت مندی، خدمت.مقدمه:یک قرن پیش، قبل از تکامل سوپرمارکت، بازار و اتومبیل، مردم برای خرید مایحتاج خودبه فروشگاههای عمومی مجاور محل سکونت خود می رفتند. فروشندگان کوچک مشتریان را با نام می شناختند و خواسته های آنان را می دانستند. مشتری نیز به نوبه خود به فروشگاههای مربوطه وفادار بوده و به تکرار خرید مبادرت می کردند این ارتباط ایده آل با مشتری با رشد اوضاع اقتصادی کشورها، مهاجرت از روستاها به شهرها و افزایش رقابت دگرگون شد، مشتریان متحرک تر شدند و سوپر مارکتها و فروشگاهها زنجیره ای فراوانی به خاطر کسب صرفه مقیاس ناشی از بازاریابی انبوه به وجود آمدند. در این اوضاع و احوال قیمتها پایین بود و کیفیت کالاها یک دست و یک شکل، اما ارتباط با مشتریان بدون نام رویارویی شخصی صورت می گرفت. در نتیجه مشتریان دلسرد گشته و به طرف عرضه کننده ای متمایل می شدند که کالاوخدمت مورد نظرشان را با قیمتی پایین تر و با بیشترین مشخصه های خواسته شده ارائه می داد. در سالهای اخیر با تحولات صورت گرفته در فناوری اطلاعات و ارتباطات، شاهد طلوع مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری (یا به اختصار CRM) به عنوان یک رویکرد مهم در کسب و کار بوده ایم که هدف آن بازگشت به

دوره بازاریابی شخصی است. این مفهوم نسبتاً ساده ای است که بیان می دارد مشتریان مختلف محصولات و خدمات مختلفی را می طلبند و به جای بازاریابی انبوه افراد و سازمانها هر مشتری را تک تک بازاریابی کنیم. در این رویکرد شخص به شخص، اطلاعات مربوط به هر مشتری (مثل خریدهای قبلی، نیازها و خواسته های آنها) برای چارچوب دادن به کالاها و خدمات مورد استفاده قرار می گیرند که احتمال پذیرش آن را افزایش دهد. این رویکرد نتیجه پیشرفتهای صورت گرفته در فناوری اطلاعات است. نکته اساسی و لازمی که باید در اینجا به آن اشاره شود این است که CRM به معنی مدیریت ارتباط با مشتری نه بازاریابی ارتباط با مشتری است. مدیریت مفهومی گسترده تر از بازاریابی داشته و شامل تولید، منابع انسانی، مدیریت، خدمات، فروش و تحقیق و توسعه است بنابراین CRM مستلزم رویکردی سازمانی و در تمام سطوح کسب و کار است که برای انجام کسب و کار و نه استراتژی ساده بازاریابی مشتری محور شوند. CRM تمام کارکردهای سازمان (بازاریابی، تولید، خدمت به مشتری، و غیره) را که نیازمند تماس مستقیم یا غیرمستقیم با مشتریان است در بر می گیرد. گذر از اقتصاد سنتی و از میان‌رفتن مرزهای جغرافیایی برای کسب و کار و به‌تبع آن شدت‌یافتن رقابت باعث شده تا مشتری به عنوان رکن اساسی، محور اصلی فعالیت‌های بانک مطرح شود. به‌بیانی‌دیگر، بازاریابی در سیر تکاملی خویش در مرحله‌ای قرار گرفته است که یافتن مشتریان جدید تنها هدف بازاریابی‌ها نبوده و تمرکز اصلی آنها بر مدیریت تقاضا از طریق رشد و سوق‌دهی مشتریان در نردبان وفاداری به بانک است. امروزه تنها رضایتمندی مشتریان برای ماندگاری آنها در بانک کافی نبوده و باید در عین رضایتمندی از وفاداری آنها نیز اطمینان حاصل شود. در این ارتباط هدف برقراری روابط بلندمدت و متقابل با گروه‌های ذینفع بانک و بالاخص مشتریان است، به‌نحوی که مشتریان بیشتری حفظ و مشتریان کمتری بانک را ترک کنند که ماحصل این موضوع سهم بازار و سودآوری بیشتر برای بانک است[۲]CRM در موسسات مالی و بانکها...تعاریف مدیریت ارتباط با مشتری، ((CRM چیست؟)):واژه CRM مخفف (Customer Relationship Management) یا سیستم مدیریت ارتباط بامشتری است درحقیقت این سیستمها راهبردی است برای جمع آوی نیازها و رفتارهای تجاری مشتریان تا به ایجاد روابطی قویتر با آنها منجر شود. درنهایت رابطه قوی با مشتریان مهمترین رمز موفقیت هرکسب وکاراست. CRM از سه بخش اصلی تشکیل شده است: مشتری (Customer)، روابط (Relationship) و مدیریت (Management). منظور از مشتری؛ مصرف‌کننده نهایی است که در روابط ارزش‌آفرین، نقش حمایت‌کننده را دارا می باشد. منظور از روابط؛ ایجاد مشتریان وفادارتر و سودمندتر از طریق ارتباطی یاد گیرنده می باشد و مدیریت عبارت است از؛ خلاقیت و هدایت یک فرایند کسب و کار مشتری‌مدار و قرار دادن مشتری در مرکز فرایندها و تجارب سازمان. امروز در سازمانها به مدیریت ارتباط با مشتری، اهمیتی استراتژیک داده شده است. در شرایط دشوار رقابت، ارتباط به‌هنگام و سازمان‌یافته با مشتریان، مناسبترین راه افزایش رضایت مشتری، افزایش فروش و در عین حال کاهش هزینه‌هاست. با توجه به این مسائل، مدیریت ارتباط با مشتریان در سازمان‌ها، نوعی استراتژی تجاری به‌شمار می‌رود.[۱،۳]متخصصان و نظریه‌پردازان هرکدام تعاریف مختلفی ازمدیریت روابط مشتریان ارائه می‌دهند که می‌توان آنها را در چهارگروه کلی (به‌عنوان استراتژی، فناوری، فرایند و سیستم اطلاعاتی) طبقه‌بندی کرد (تامپسون). [۲]اگر از سه متخصص CRM این سوال پرسیده شود که CRM چیست؟ می توان به ۴ پاسخ مختلف دست یافت. گروهی CRM را استراتژی، برخی فناوری و بعضی ها فرایند و دسته ای دیگر آن را سیستم اطلاعاتی به شمار می آورند (Thompson۲۰۰۴). در اینجا چند مورد از تعاریف CRM ارائه می شود:- مدیریت ارتباط با مشتری واژه ای برای مجموعه متدولوژی ها، فرایندها، نرم افزار و سیستم هایی است که به موسسات و شرکت ها در مدیریت موثر و سازمان یافته ارتباط با مشتریان کمک می کند (Bernett)....تعریف مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری (ECRM) :فیلیپ کاتلر صاحب نظر نامی بازاریابی، مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری (ECRM) را بخشی از مفهوم کسب و کار الکترونیکی می داند که استفاده از ابزارها و سکوهای الکترونیکی را برای هدایت امور شرکت ها تشریح می کند و موسسات را قادر می سازد که به مشتریان خود

سریع تر و دقیق تر، در دامنه زمانی و مکانی وسیع، و با هزینه کمتری، خدمات رسانی کرده، بتوان کالاها و خدمات به مشتری را سفارشی سازی و اختصاصی سازی کرد(Kolter). همچنین می توان ECRM را ابزار جذب و حفظ مشتریان ارزشمند از نظر اقتصادی، و دفع و حذف موارد غیر ارزشمند اقتصادی (Romano)؛ ترکیب نرم افزار، سخت افزار، فرایندها، برنامه های کاربردی و تعهدات مدیریت (Fjermestad & Romano)؛ تمام فرایندهای لازم برای کسب و کار،ایجاد و حفظ ارتباط با مشتری از طریق عملیات الکترونیکی کسب و کار (Khalifa & Shen) به حساب آوریم. [۲]مدیریت ارتباط یکپارچه با مشتری(ICRM):صاحب نظران برای غلبه بر محدودیت های عملیات جاری CRM، مفهوم مدیریت ارتباط یکپارچه با مشتریان را پیشنهاد داده اند. این مفهوم چارچوب نظریه پردازانه را برای تعریف و پایه گذاری ارتباط با مشتریان براساس نیازهای آنان تحت رقابت بازار فراهم می آورد. همچنین این مفهوم راهنمای عملی فرایند استانداردی را برای مدیریت موثر ارتباط با مشتری ارائه می دهد. مدیریت ارتباط یکپارچه با مشتریان براساس این واقعیت مطرح شده است که شرکت ها با برقراری ارتباط قوی با مشتریان می توانند مزیت های رقابتی پایداری را در بلند مدت بنا گذارند. لذا در عملیات CRM، ایجاد ارتباط قوی با مشتریان هدف اولیه فعالیت های بازاریابی محسوب شده و مستلزم آن است که تمام وظایف بازاریابی سازمان در جهت ارتقا این ارتباط با مشتریان عمل کند. این مفهوم تمام کارکردهای اصلی بازاریابی را در فرایند ایجاد ارتباط قوی با مشتری، ابتدا ارتباط با مشتریان را به صورت اتصال بین مشتری و سازمان تعریف کرده و نوع ارتباط را براساس نیازهای اصلی آنها بنا می گذارد. در این مفهوم نیازها، ارزش ها را پایه می گذارند و ارزش ها ارتباط با مشتریان را تعیین می کنند.این ارتباط ناملموس با مشتریان نیروی اصلی پشت رفتارهای «وفاداری» مشتریان و عاملی نهایی است که به سازمان مزیت رقابتی پایداری ارائه می دهد. برای جذب مشتریان در سراسر مدت حیاتشان ، تنها نگهداری حساب آنها در پایگاه های داده ای سازمان یا ثبت خرید آنها در سازمان کافی نیست. یک سازمان باید ارتباط خود را با مشتریان براساس ارائه بهترین ارزش ارائه شده نسبت به رقیبان حفظ کند نکته کلیدی در ICRM شناخت ارتباط با مشتریان تحت رقابت های بازار است [۲]مشتری کیست ؟...مفهوم جدید خدمت به مشتریان:مفهوم خدمت به مشتریان شامل تعاریف جدید شده است که فقط بخش کوچکی در ساختمان مرکزی سازمان به ارائه خدمات اختصاص ندارد، بلکه کل سازمان از مدیران عالی تا کارکنان عادی، همگی در برآورده ساختن نیازهای مشتریان موجود و بالقوه نقشی بر عهده دارند. حتی اگر فردی در موقعیتی نباشد که به طور مستقیم از مشتری حمایت کند، می‌تواند از کارمندانی که به مشتریان خدمت می‌کنند پشتیبانی کند. بر اساس این نگرش، خدمت به مشتریان شامل کلیه اموری است که شرکت به منظور جلب رضایت مشتریان و کمک به آن‌ها برای دریافت بیشترین ارزش از خدماتی که خریداری کرده‌اند انجام می‌دهد. این تعریف جامع همه چیز را در بر می‌گیرد. هر چیزی که اضافه بر خدمت هسته‌ای عرضه و موجب تفکیک آن از خدمات رقبا می‌شود خدمت به مشتریان محسوب می‌گردد. [۷]اهداف CRM :۱. اهداف CRM از دیدگاه بارنت:بارنت در سال ۲۰۰۱ تصریح می کند که اهداف CRM را عموماً می توان در سه گروه صرفه جوی در هزینه ها، افزایش درآمد، و اثرات استراتژیک قرار دارد. وی اذعان می دارد که اهداف زیر برای سازمانی که CRM را اجرا می کند منطقی به نظر می آید (Burnett).- افزایش درآمد حاصله از فروش- بهبود میزان موفقیت- افزایش سود- افزایش میزان رضایت مشتریان- کاهش هزینه های اداری بازاریابی و هزینه های عمومی فروش۲. اهداف CRM از نقطه نظر نول:نول در سال ۲۰۰۰ بیان داشت که کلید CRM شناسایی چیزهایی است که برای مشتریان ایجاد ارزش کرده، سپس ارائه آنهاست(Newell۲۰۰۰) در این دیدگاه در حالی که مشتریان دارای نگرش های مختلفی به ارزش هستند روش های بسیاری برای ارضای هر کدام از آنها وجود دارد. بنابراین اهداف CRM عبارتند از:- شناسایی ارزشهای خاص هر بخش از مشتریان- درک اهمیت نسبی آن نیازها برای هر بخش مشتری- تعیین اینکه آیا ارائه چنین ارزشهایی به شیوه مثبت اثرگذار خواهد بود یا خیر- ارتباط دادن و ارائه ارزش های متناسب هر مشتری به شیوه ای آنها بخواهند اطلاعات را دریافت کنند.- اندازه گیری نایج و اثبات

بازده سرمایه گذاری۳. اهداف CRM از نظر سویفت:سویفت در سال ۲۰۰۱ بیان داشت که هدف CRM افزایش فرصت های کسب و کار از طرق زیر است(Swift) :-بهبود فرایند ارتباط با مشتریان واقعی-ارائه محصولات صحیح به هر مشتری-ارائه محصولات صحیح از طریق کانالهای صحیح به هر مشتری-ارائه محصولات صحیح در زمان صحیح به هر مشتری۴. اهداف CRM از دیدگاه گالبریث و راجرز:این دو محقق معتقدند که عوامل بسیاری بر تصمیم خرید مشتری تاثیر می گذارد.مشتریان محصولات و خدماتی را خریداری می کنند که انتظاراتشان را برآورده کرده یا فراتر از آن بوده و توجهات اختصاصی شده کارکنان را در بر داشته باشد(Galbreath & Rogrers۱۹۹۹). یک سازمان ملزم است تا انتظارات مشتریان را به صورت سازگاری برآورده کند تا به بقای بلند مدت خود کمک کند. این مساله امروزه با وجود رقابت بی رحمانه و جهانی دارای اعتبار خاصی است. آنها سه هدف عمده CRM را سفارشی سازی، ایجاد ارتباطات شخصی شده (اختصاصی شده برای هر مشتری) و ارائه خدمات پشتیبانی بعد از فروش می دانند.۵. اهداف CRM از نقطه نظر کالاکوتا و رابینسون:براساس نظریات این محققان CRM نوعی چارچوب یکپارچه و استراتژی کسب و کار محسوب می شود (Kaltakota & Robinson۱۹۹۹).آنها سه هدف را برای چارچوب سازمانی CRM شناسایی کرده اند که عبارت از:- استفاده از ارتباطات با مشتریان موجود برای افزایش درآمد- استفاده از اطلاعات یکپارچه شده برای خدمات برتر- معرفی فرایندها و روش های سازگار مکرر[۲]اهداف اصلی اجرای مدیریت روابط مشتریان در مؤسسات مالی وبانکها عبارت است از:۱. شناسایی ارزش‌های خاص هر بخش از بازار و مشتریان۲. ارائه ارزش‌های دلخواه مشتریان به‌شیوه مورد درخواست آنها برای دریافت اطلاعات۳. تقسیم بخش‌های مختلف بازار و بهبود فرایند ارتباط با مشتریان هدف۴ . افزایش درامد حاصل از محل کارمزد ارائه خدمات۵ . افزایش رضایتمندی و وفاداری مشتریان۶ . بهینه‌سازی کانال‌های خدمت‌دهی به مشتریان۷ . جذب مشتریان جدید با عنایت به تجربیات کسب‌شده درخصوص مشتریان قبلی۸ . کسب نظرات و علاقه‌مندی‌های مشتریان به منظور بهینه‌سازی استراتژی و فرایندهای عملیاتمزایای مهم به کارگیری مدیریت ارتباط با مشتری در بانک :۱ـ سهولت ۲ـ سرعت۳ـ صحت ۴ـ دقت۵ـ صراحت ۶ـ صداقت۷ـ حرمت ۸ـ حراست۹ـ هدایت و حمایت ۱۰ـ امانتدر رابطه با ابعاد فوق بانکهای ایرانی برخی از موارد را برای مشتریان خود مهیا می‌کنند، از جمله حراست و امانت. در رابطه با برخی دیگر از عوامل، برخی شعبات بانکها قوی عمل می‌کنند از جمله صحت، دقت، صراحت، صداقت، حرمت، هدایت و حمایت و امانت. [۷]دیگر مزایای مدیریت ارتباط با مشتری در بانک :۱ـ کسب درآمد و سودآور شدن مشتری برای بانک مستلزم گذشت زمان است.۲ـ هزینه‌های فروش، بازاریابی و ... در طول عمر مشتریان پایدار مستهلک می‌شوند.۳ـ هزینهٔ ارائه خدمت به مشتریان دائمی کمتر است.۴ـ مشتریان دائمی فرصت فروش ضمنی را برای مؤسسه فراهم می‌آورند که منجر به افزایش خرید مشتری در طول زمان می‌شود.۵ـ مانع رقبا می‌شود.۶ـ روابط بین نسل‌ها را ایجاد می‌کند.۷ـ مشتریان راضی، مؤسسه را به دیگران توصیه می‌کنند۸ – حفظ مشتری‌های کنونی بدون هراس از تهدید رقبا[۷]۹- کسب منافع و درآمد بیشتر از مشتریان کلیدی کنونی و افزایش سهم بانک از هر مشتری ۱۰ – کاهش قابل توجه هزینه‌های سپرده‌ها (منابع) و افزایش چشمگیر بازدهی مصارف ۱۱ – جذب مشتریان کلیدی و تراز اول سایر بانک‌ها [۹]۱۲- پاسخگویی سریع به درخواست مشتریان۱۳- فراهم کردن شرایط مراجعه مجدد مشتری۱۴- کاهش هزینه‌های تبلیغاتی۱۵- افزایش فرصت های بازاریابی و فروش۱۶- شناخت عمیق تر مشتری۱۷- دریافت باز خورد از مشتری و توسعه خدمات و محصولات جاری [۸]اصول CRM :...روش‌های نوین مشتری‌مداری و بازاریابی علمی در بانکداری ایران:بازاریابی از ابزارهایی است که می‌تواند رشد درآمدهای بانک را افزایش دهد. بنا به گفته مدیران بزرگ بانک‌های معروف دنیا فقط ۵ درصد از مشتریان بیش از ۸۵ درصد سودآوری بانک‌ها را تشکیل می‌دهند. همچنین تحقیقات محققان امور اقتصادی نشان داده که بانک‌ها با افزایش مشتریان ارزنده و تراز اول خویش و ایجاد رضایت موثر در مشتریان به طور بی‌سابقه‌ای به سودآوری خود می‌افزایند. بنابراین شایسته است که در بازار رقابت تنگاتنگ کنونی بانک‌ها، بر اساس بند ۲ و ۳ سیاست کلی اصل ۴۴ قانون اساسی و احتمالا با عضویت ایران در

سازمـان تجارت جهانی (WTO) و به تبع آن تاسیس بانک‌هـای خـارجی در ایران و در ضـمن با توجه به خصوصـی شـدن تعـداد زیـادی از بانک‌هـای دولـتی و همچنیـن اختلاـف نـاچیز سـود بـانکی در بخش جـذب منـابع و مصـارف پـایین بانک‌هـای دولـتی و خصوصـی، بانک‌ها را ملزم می‌نمایـد هر چه سـریع‌تر برای حفظ مشتریان خویش، چاره‌اندیشـی نماینـد و چاره آن تنها در بازاریابی رابطه‌منـد و مشتری‌مـداری موثر تجلی می‌یابـد. امروزه این حقیقت غیرقابـل انکـار وجود دارد که کفه ترازو و قـدرت بازار به طرف مشتریان سـنگینی می‌کنـد. مشتریان امروز فرصت‌های بیشتری برای مقایسه خـدمات در اختیار دارنـد و مـدیریت مالی آنها پیچیده‌تر شـده است. بنابراین روابط خلاق میان مشتریان و بانک‌ها و مجموعه خـدمات با کیفیت و ماهیت خـدمات خریـداری شده در هنگام خرید به کیفیت تعامل و رابطه بین دو طرف مشتری و کارمند بستگی دارد. قضاوت مشتری در مورد بانک بر اساس میزان توانمندی بانک در کمک به حل معضـلات و توسـعه تجارت او استوار است. در کشور ما و اکثر کشورهای پیشرفته دنیا هدف و غایت نهایی انجـام سـریع امـور و عـدم اتلاـف وقت به عنـوان مهم‌ترین عنصـر مـوفقیت در رقـابت کنـونی می‌باشـد و مشتریـان به عنـوان ارکـان تعیین‌کننـده ارزش بسـیاری زیـادی برای تکنولوژی و سـرعت و در درجه بعـدی تخصـص فنی بانک‌ها قائل هسـتند. چیزی که برای مشتریان ارزش تعیین‌کننده و نهایی را دارد توانایی بانک در ارائه سرویس مورد نظرشان است از این رو بانک‌ها برای کارآمد شدن نیازمند به دست آوردن اطلاعات کافی از مشتری، درک علائق و خواسته‌ها و توسعه روابط با او هستند. پیشرفت بازاریابی رابطه‌مند در بانـک با پیمودن در جهت توسـعه روابط با مشتریان صورت می‌گیرد. حفظ رابطه با مشتری یک مساله بلندمـدت است و به جای نتایج و پیامدهای جاری باید به پیامدهای آتی آن توجه کرد.از سوی دیگر کیفیت رابطه با مشتری با میزان رضایت مشتری سـنجیده می‌شـود. بـا توجه به فرهنگ‌هـای مختلف شـیوه‌های حفـظ رابطه بـا مشتریـان متفـاوت است در کشورهـای خاورمیـانه که مردمـانی خون‌گرم و مهربان در آن زندگی می‌کنند، پیشینه تاریخی با قدمت بسـیار دارند. برای اسـتحکام بخشیدن به روابط خود با مشتریان به تعاملات اجتماعی و شخصـی اهمیت می‌دهند. اینگونه تعاملات پیوسته و مداوم اجتماعی همچون ملاقات‌ها، دعوت‌های رسمی و غیررسـمی در مجامع و مراسم‌هـا شـرکت در مراسم‌هـای مشتریـان اهـدای هـدایا، جایزه خوش‌حسابی و مشاوره اقتصادی و تشـریح خدمات بانکی را در دسـتور کار خود قرار دهند. در این خصوص تشـریح خدمات بانکی از اهمیت بسیار بالایی برخوردار می‌باشد. در بانکداری نوین جهانی تشـریح خدمات بانک و خصوصا خدمات بانکداری الکترونیک الزامی است، مشتریان بانک‌ها حق دارند از طریق رسانه‌های عمومی، خدمات بانک‌ها را بشناسـند و بانک‌ها ملزم می‌باشـند این خدمات را به صورت بسـیار راحت و آسان و مانند کسـی که برای یک شـخص نابلد توضیح می‌دهند این خدمات را از اولین مرحله تا پایان آن تشریح نمایند و هرگز فکر نکنند که مشـتری واقـف به این امـور و خـدمات می‌باشـد. هرگونه تخصـیص هزینه در زمینه آگـاهی دادن به مشتریـان از طریق جرایـد، یا رسانه‌هـای عمومی و خصوصـاً تشـریح بانکـداری الکترونیـک که از نتایـج شایان آن عـدم حضور فیزیکی مشتری در شـعب بانک، توجیه بودن مشتری از خدمات آن بانک، صرفه‌جویی در وقت، بالا رفتن سرعت کار و در مجموع باعث بهره‌وری بالا برای بانک‌ها و رضـایت مشتریـان خواهـد شـد که در سـطح کلان این صـرفه‌جویی‌ها مبالغ بسـیار بالایی سوددهی را برای طرفین به همراه خواهد داشت.[۸،۹،۱۰]بررسـی شـعارهای بانکهـای ایرانی:شـعار بانک یک وسـیلهٔ قدرتمنـد تبلیغاتی است. داشـتن یک شـعار مناسب برای بانک‌ها ضروری است شعار بانک باید در تمام شعبات بر دیوار نصب شود و مرتب در تبلیغات از آن استفاده شود. یک شعار خوب مبین خـدماتی است که یک سازمان ارائه می‌دهـد. شـعاری که بانک برای خود انتخاب می‌کنـد بهتر است دارای وزنی باشـد که به سرعت در ذهن‌ها جای بگیرد. شعار خوب باید ساده، کوتاه، اطلاع‌دهنده و تا حدی ترغیب کننده باشد. شعار خوب باید براحتی در ذهن جای گیرد و هنگام شـنیدن آن نام بانک تـداعی شود. شـعار خوب بایـد متمایز کننده بانک از بانکهای رقیب باشد و مزیتی را که بانـک نسبت به بانک‌هـای رقیب دارد بطور آشـکار بیـان سـازد.بهترین تبلیغ، همان عملکرد خوب در پشت گیشهٔ بانک است. مشتریـان، امروز از مـا ارائه خـدمات سـریع همراه بـا اخلاـق حسـنه می‌خواهنـد. تبلیغـات داخـل بانـک که یکی از روش‌های فروش

خدمات به مشتریان می‌باشد.ـ استفاده از پوسترها به منظور ایجاد تصویری عمومیـ برای بیان منافع حاصل از خدمات بانکیـ برای درخواست از مردم جهت مراجعه به بانک و انجام معاملات.ـ بروشورهای تبلیغاتیـ تبلیغات از طریق روزنامه و صداوسیما [۷]نقاط ضعف و قوت مدیریت ارتباط با مشتری در بانکهای ایرانی :نقاط قوت– ?:صرفه جویی در وقت– ? ارائه خدمات با سرعت و دقت – ?بهبود طرز برخورد کارکنان با مشتریان– ? ارائه خدمات خاص به مشتریان کلیدی– ? ارائه خدمات مشاوره ای ۶– داشتن یک بانک اطلاعاتی ازسوابق مشتریان۷– افزایش سود آوری ۸– افزایش سطح رضایت مندی مشتریان ۹– برقراری ارتباط سودمند ودوجانبه ۱۰– بالا رفتن ارزش و کرامات انسانی مشتریاننقاط ضعف:۱– هزینه بر و وقتگیر بودن ۲– عدم پذیرش اجرای CRM از سوی مدیران،کارکنان و مشتریان ۳– نبودن زیر ساختهای مناسب برای اجرای CRM ۴– موقعیت مکانی وزمانی شعبه که امکان دسترسی مشتریان به بانک را تحت الشعاع خود قرار میدهد ۵– ارائه خدمات خاص با کیفیت بالاـتر از سوی بانکهای رقیب ۶– وجود مشتریان بی وفاو وفادار رقیبپیشنهادات:۱–کاهش طول زمان انتظارمشتریان: از آنجایی که بانکها از آغاز ساعات کار اداری با بیشترین مراجعه کننده مواجه هستند قطعا مدت زمان طولانی تری را نسبت به دیگر سازمانها با مشتریان صرف می کنند و این مساله نشانگر آنست که بحث حمایت از مشتری مداری درموسسات خدماتی چون بانکها از جایگاه خاصی برخوردار است.۲– ترغیب مشتریان کلیدی به حضور در ساعات خلوت بانک و دادن خدمات ویژه به آنان: مشتریان کلیدی را ترغیب و توجیه نمائیم که در ساعاتی که ترافیک کاری کمتری در بانک وجود دارد برای انجام کارشان مراجعه نمایند.۳– ایجاد یک بانک اطلاعاتی از مشتریان کلیدی: یک بانک اطلاعاتی از سوابق مشتریان کلیدی و دائمی تهیه شود.۴– دادن آموزش های لازم ومبسوط به کارکنان بانک در نحوه برخورد با مشتریان بویژه تحویلداران: تحویلداران ،کارکنان خط مقدم بانک هستند پس ضروری است که آموزش های لازم در مواجهه با مشتریان در شرایط خاص را دیده باشند.۵ـ از وجود کارمندان فعال متخصص و کارآمددر بانک استفاده شود.۶ـ ازوجود تجهیزات پیشرفته‌تر استفاده شود.۷ـ نظارت دقیقتر بر عملکرد کارکنان.۸ـ ایجاد انگیزه‌های مختلف در کارکنان به منظور تحقق این هدف از طریق پاداش‌ها و تشویق‌های مختلف.۹ـ طرح شناور بودن کارمندان:بدین صورت که رئیس شعبه بنا به ضرورت هر زمان تشخیص داد کارمندی را پشت گیشه می‌فرستد و در زمان دیگر کارهای دیگر را به او محول می‌کند.۱۰– تلفیق تکنیک CRM بارویکرد QFD: ماحصل این تلفیق ارائه خدمات با کیفیت که باعث طیب خاطر مشتری می گردد.۱۱–ایجاد کارگروه ویا کمیته ای که به بررسی شکایات ودرخواست های مشتریان بپردازد که مستلزم زمان وهزینه می باشد.۱۲– ـ خود را به جای مشتری بگذارید تا نوع احساس او را درک کنید.۱۳–برای جذب مشتریان جدید هیچ‌گاه از مشتریان قدیمی (کنونی) غافل نشوید.نتیجه گیری:سودمندترین و مناسبترین استراتژی برای بانکها مشتری مداری است. در حقیقت این جمله را قدری قوی‌تر می‌توان بیان کرد و گفت که بنیان و اساس نظام بانکی مشتری است. بانکها با استفاده از CRM می توانند چرخه فروش را کوتاهتر و وفاداری مشتری به ایجاد روابط نزدیکتر و درآمد را افزایش دهند. سیستم مدیریت روابط با مشتری میتواند کمک کند تا مشتریان موجود حفظ شوند و مشتریان جدیدی جذب شوند. یکی از مهمترین انتظارات مردم از بانک‌ها سرعت عمل و کاهش زمان انتظار می باشد. شاید این ضرب المثل را بارها شنیده اید": به دست آوردن دوست آسان است، اما نگه‌داشتن دوست سخت. "اما در مورد مشتریان یک بانک، شرایط به مراتب از این نیز سخت تر است. به دست آوردن مشتری و نگه داشتن آن هیچ کدام کار آسانی نیست. کارکنان بانک به مردم متقاضی خدمات بانکی به عنوان" ارباب رجوع "نگاه می‌کنند نه به عنوان" مشتری، "اگر مانند بسیاری از سازمانها و اداره‌ها، مشتری به عنوان ارباب رجوع تلقی شود، پرسنل و کادر اداری مشتریان را اشخاصی می‌دانند که برای انجام امور خود به کارکنان محتاجند و بنابراین کارکنان به هر شکل که مایل باشند می‌توانند با آنها رفتار کنند و حتی پاسخ آنها را ندهند و به هیچ وجه اعتماد افراد به عنوان مشتریانی که منبع کسب سود هستند معنای ندارد. هر گاه به مراجعه‌کننده به عنوان مشتری، که بقای ما به او وابسته است، نگاه کنیم آنگاه بازاریابی و روشهای تقسیم بازار و یافتن مشتریان هدف معنا و مفهوم پیدا

می کننـد. در نظام بانکی، مشتریان محور اصلی بوده و در واقع همه کارها برای طلب رضایت، توجه وجذب آنهاست. لذا در فضای رقابتی بین بانکی، بانکهایی موفق ترند که بتوانند وفاداری بیشتر مشتریان را بدست آورنـد. از طرف دیگر نظر به حساس تر شدن مشتریان نسبت به ارائه خدمات از سوی بانکها، آنها همواره خواهان ارائه خدمات مطلوبتر و بهتر می باشد. کشور ما که در جذب و استفاده از تکنولوژی همواره از جهان عقب‌تر حرکت می کند، الزاماً در مورد خدمات بانکی خود نیز توانسته از تکنولوژی مدرن و به روز بهره جوید. متأسفانه بانکهای ما به طریق سنتی اداره می‌شوند، چنانکه بانک ملی مهمترین بانک ایران که از لحاظ جذب سپرده‌ها رتبه اول را داراست (عمدتاً به دلیل اینکه ۸۰ درصد سپرده‌های دولتی نزد آن نگهداری می‌شود.) هنوز از دفاتر ثبت روزنامه استفاده می کند که عواقب آن صفهای طولانی در برابر گیشه‌ها، معطلی و خستگی مشتریان و عدم دقت لازم در انجام خدمات عادی بانکی است. همیشه حق با مشتری نیست، ولی تفاوت بانک‌ها در برخورد با مشتریان در شیوهٔ تفهیم این موضوع به مشتری است که او هم مرتکب اشتباه می‌شود. سیستم بانکی باید خدمات مورد نیاز جامعه کنونی کشور را متناسب با ساختار بازار عرضه نماید و موجبات تسریع رشد و تامین رفاه اقتصادی کشور را فراهم سازد. اگر ما به بهترین ابزار کار مجهز باشیم ولی برخورد شایسته‌ای نسبت به مشتری نداشته باشیم ضربات سختی به بانک خود وارد خواهیم کرد. مشتریان، امروز از ما ارائه خدمات سریع همراه با اخلاق حسنه می‌خواهند و بهترین تبلیغ، همان عملکرد خوب در پشت گیشهٔ بانک است. هنگامی که مشتری به داخل شعبه می‌آید و با کارمندی مواجه می‌شود که برخورد خوبی با او ندارد به طور قطع بازاریابی، اثربخشی خود را از دست می‌دهد. به تجربه این موضوع را عملاً در شعب بانکها دیده‌ایم. بازاریابی بسترسازی می کند، تا مشتری را برای "خرید "خدمت تشویق کند و برای این منظور لازم است سیستم‌ها متحول شوند. چرا که حتی اگر در بازاریابی بسیار فعال باشیم، سیستم‌های قبلی پاسخگوی نیاز امروز مشتریان نیستند. بنابراین باید با یک حرکت جمعی و عزم سازمانی برای رسیدن به هدف برخورد خوب با مشتریان تلاش کرد. در حال حاضر اغلب کارکنان از تعصب سازمانی برخوردار نیستند. یعنی کارکنان تعصب یا احترام خاص به بانک محل خدمت خود ندارند و به همین دلیل تمایل یا علاقه چندانی به تلاش در جهت معرفی درست بانک محل خدمت خود یا ارتقای سطح آن نشان نمی‌دهند. به طور کلی نام و معروفیت بانک محل خدمت برای کارکنان آن از اهمیت چندانی برخوردار نیست. با استراتژی‌هایی که در این بخش مطرح می‌شود این احساس تعلق و تعصب سازمانی را باید ایجاد نمود. در اکثر بانک‌های کشور کارمندان با مشتری صحبت نمی کنند و یا گفتگوها بسیار ناچیز است. کارکنان بانک اغلب بسیار عبوس رفتار کرده و لبخند نمی‌زنند، این در حالی است که بانکهای خارجی از کارکنان خود می‌خواهند همواره با لبخند با مشتریان خود برخورد کنند. در بُعد نیروی انسانی برخورد مطلوب، روی خوش نشان دادن و حتی مشتری را به اسم کوچک صدا کردن علاقهٔ دوطرفه‌ای ایجاد می کند که مشتری حاضر است زمان طولانی انتظار را هم تحمل کند. باید طوری با افراد رفتار نمود که احساس کنند در هر حال ما قصد کمک کردن به آنها را داریم مثلاً ـ پاسخ خسته نباشید به دیگران. تحت هیچگونه شرایطی نباید با مشتری با بی‌صبری و عصبانیت رفتار کرد. فشار کاری، عوامل اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و ... روی کارمند بانک اثر می گذارد و کارمند بانک با انواع مسائل و مشکلات روبروست. ولی آیا ما مشکلات آنها را رفع کرده‌ایم که می‌خواهیم لبخند بزنند؟ به هر حال باید استراتژی‌هایی جهت متحول کردن این سیستم، علی‌رغم محدودیت‌ها، ایجاد نمود چرا که صاحبنظران بازاریابی اعتقاد دارند کارکنانی که به طور دائم با مشتریان در ارتباط هستند از مهمترین افراد بانک هستند و باید اطمینان حاصل کرد که رفتار آنان با مشتریان مناسب، دوستانه و محترمانه است. با تبلیغات می‌توان مردم را به بانک جذب کرد، ولی تبدیل آنان به مشتریانی وفادار مشکل است و این امر بستگی به این دارد که بانک تا چه حد توانسته است مشتریان را راضی و خشنود کند. عامل مهم دیگر در جلب رضایت مشتریان عملکرد کارکنان است. به علت اینکه خدمت معمولاً ـ در حضور مشتری انجام می‌شود ارزیابی کیفیت خدمات تحت تأثیر ظاهر، حضور، رفتار، بیان، شایستگی، ادب، پاسخگویی، کمک کردن، درک و خوشرویی کارمندان است.

نگرش و رفتار مثبت کارکنان باعث جلب رضایت مشتریان و در نتیجه حفظ آنان می‌شود، ولی این نوع رفتار را باید پرورش داد. تمام مشتریان علاقه‌مندند با افراد آشنایی که محترمانه برخورد می‌کنند و حتی نام مشتریان را می‌دانند سر و کار داشته باشند. بسیاری از بانک‌های خارجی با آموزش، محیطی کاملاً دوستانه در بانک ایجاد کرده‌اند و چنانکه گفته شد کارمندان بانک با تبسم در خدمت به مشتری پیشقدم می‌شوند باید توجه داشت که کارکنان بانک به طور روزانه با عموم مردم تماس دارند و ذهنیتی که مشتریان از آنها دارند ذهنیت از بانک است. در بسیاری از موارد قطع رابطه مشتریان با بانک بخاطر برخورد نامناسب کارکنان است. باید برای تحقق فلسفه بازاریابی و مشتری‌گرایی به نیازهای کاری کارکنان و مخصوصاً باجه‌داران توجه نمود. باجه‌داران به عنوان عضوی از اعضای خط مقدم بانک با مشتری تماس مستقیم دارند می‌توانند مشتری را جذب یا دفع نمایند. از نظر مشتری رفتار باجه‌دار، رفتار بانک است و او رفتار باجه‌دار را به کل بانک تعمیم می‌دهد. چه بسیار مواردی که یک بانک نامناسب یک باجه‌دار مشتری خود را از دست داده و یا با برخورد صمیمی یک باجه‌دار سرمایهٔ فراوانی را به بانک سرازیر ساخته است. به منظور ارائه راهبرد موثر مدیریت روابط مشتری، دانستن ابعاد کامل کسب و کار و نیازهای مشتری امری حیاتی است. در کل، راهبردهای مدیریت روابط با مشتری در جایی که قواعد و قوانین کوتاه مدت ترسیم شده‌اند، قابل اجرا نخواهند بود. اهداف مشتری باید در راهبرد مدیریت روابط با مشتری تحقق یابد. مدیریت روابط با مشتری (CRM) مسئولیت‌پذیری هر کسب و کاری است. بانکداری امروز شیوه‌های نو، بازاریابی و مشتری‌مداری موثر، ارائه تکنولوژی‌های نو، سرویس‌دهی و خدمات موردنظر مشتری را می‌طلبد که هر بانکی در این امور موفق‌تر عمل کند در بازار رقابتی موجب جذب منابع بالا و ماندگاری منابع و در نتیجه دوام و بقای دائمی آن بانک با بهره‌وری بالا خواهد شد. فناوری اطلاعات(IT) با تسهیل ارتباط با مشتریان و افزایش سرعت و اثربخشی آن از طریق به اشتراک گذاردن بهتر اطلاعاتی چون خدماتی که ارائه می شود، چگونگی ارائه این خدمات، شرایط مالی و اعتباری، تامین اعتبار و... زمینه بهبود عملکرد و نوآوری در ارایه خدمات را فراهم می کند و از جمله مهمترین خدماتی که از این طریق ارائه می شود ارائه خدمات و اطلاعات از طریق اینترنت و موبایل و همین طور دستگاه های خودپرداز و پایانه های فروش و کارت های اعتباری و ... می باشد که در صرفه جویی در هزینه ها و زمان بسیار مفید می باشند، البته در صورتی که این خدمات به درستی ارائه شوند. در رابطه با مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) در بانکها، توجه به این نکته بسیار پراهمیت است که CRM ، یک راهبرد تجاری بانک است و نه خدمات قابل ارایه توسط یک بانک.منابع:۱- آقاداود ، سید رسول ـ ردائی ، مجید. تمرین رفتار با مشتری، اصفهان ، غزل، ۱۳۸۵۲- الهی،شعبان،حیدری،بهمن-مدیریت ارتباط با مشتری ،تهران،شرکت چاپ و نشر بازرگانی،۱۳۸۷۳- اندی بروس، کن لانگدن ـ ترجمه محمد رضا جباری ، محمد منتظری ـ مشتری مداری،تهران ،سارگل ،۱۳۸۳۴- حیدرزاده، کامبیز. (۱۳۸۱). آسیب‌شناسی مدیریت بازاریابی. تدبیر، شماره ۱۲۵۵- کاتلر، فیلیپ و آرسترانگ، گری، اصول بازاریابی، ترجمه بهمن فروزنده. اصفهان: آترپات کتاب، ۱۳۷۶۶- کارترایت، راجر-ترجمه،علی پارسائیان،ارتباط با مشتری، ،تهران ،ترمه،۱۳۸۳۷- ونوس،داور- صفائیان ، میترا. بازاریابی خدمات بانکی،تهران ، نگاه دانش ،۱۳۸۳۸- مجموعه مقالات تخصصی انجمن مهندسین صنایع۹- مجموعه مقالات سایت اتاق مدیریت ارتباط با مشتری۱۰ - مجموعه مقالات سایت شرکت مهندسی طلوع۱۱ - منبع: http://en/fa.wikipedia.org www.SYSTEM.PARSIBLOG.com

شناسنامه بانکداری اسلامی در جهان

ترجمه: مسعودرضا طاهری

بانکداری اسلامی در دنیا رشد قابل توجهی داشته است. اولین موسسه مالی اسلامی موسسه دارالمال اسلامی (DMI) است که در سال ۱۹۸۱ با سرمایه یک میلیارد دلار در ژنو تاسیس شد. در سال ۱۹۸۲ سود خالص این موسسه نزدیک به ۹/۷میلیون دلار بود که

دلیل عمده این میزان سود، سرمایه‌گذاری موسسه در فلزات گرانبها بوده است. آنچنانکه سود سال ۱۹۸۳ تا بدین اندازه قابل توجه نبوده است.این موسسه در مناطق و کشورهای مختلف جهان به عملیات بانکداری پرداخته است که باهاما، بحرین، گینه، منطقه توریستی ISLE of Jersey در سواحل شمال غرب فرانسه، نیجر، سنگال، سودان، سوئیس، امارات متحده عربی و انگلیس از این جمله‌اند.رییس این موسسه مالی شاهزاده سعودی محمدالفیصل السعود است.نتایج عملکرد مالی (DMI) نشان می‌دهد که با وجود سرمایه‌گذاری کلان گروه در توسعه و ایجاد ساختارهای مالی جانبی بدون هزینه، امکان سود عملیاتی کوچکی نیز فراهم کرده است.نقدینگی تولید شده از عملکرد بانکی برای پوشش دادن هزینه‌های جاری و ایجاد ساختارهای جنبی مورد استفاده قرار گرفته است.مطالعات گسترده‌ای در دومین سال فعالیت (DMI) برای ارزیابی نتایج عملکرد مبتنی بر شریعت اسلامی در کشورهایی که این موسسه دارای شعبه است، انجام گرفت. مشتریان و انجمن‌های متعددی نیز همکاری با (DMI)، مورد پژوهش قرار گرفتند.دفتر DMI در بحرین سرمایه‌گذاری در منطقه خلیج‌فارس را بر عهده دارد و شعبه DMI در باهاما مسوول تجارت بین‌المللی است. تا مارس ۱۹۸۴ این دفاتر به تنهایی نزدیک به ۴۰۰میلیون دلار در عملیات مختلف مالی سرمایه‌گذاری کرده‌اند.دومین موسسه بانکی اسلامی بزرگ دنیاگروه مالی – اسلامی البرکه (AL Baraka) است. این گروه در لندن پایه‌گذاری شد. در سال ۱۹۸۲ در جده عربستان با بیش از ۵۰۰میلیون دلار سرمایه، کار خود را آغاز کرده و هم‌اکنون در سراسر دنیا در لندن، تونس، سودان، ترکیه، عربستان سعودی، دبی، بحرین، مصر، عراق و سنگاپور عملیات بانکداری انجام می‌دهد.شیخ‌صالح کمال رییس این بانک از سوی بانک انگلستان به عنوان یک فرد مجاز برای جذب سپرده (licensed deposit taRer) و مجاز به انجام تمامی عملیات بانکداری شناخته شده است. این بانک در آغاز به دنبال همکاری با شرکت‌های بزرگ انگلیسی بود و بعدها شرکت‌های سراسر قاره اروپا و آمریکای شمالی به تبادلات مالی گسترده‌ای پرداخت.سومین بانک بزرگ اسلامی، نظام بانکداری اسلامی بین‌المللی (IBS) لوکزامبورگ است. ۲۵درصد سهام این بانک متعلق به گروه بانک AL Baraka است و ۱۵درصد سهام آن متعلق به بانک اسلامی کویت (Kvwait financal House) و ۶۰درصد سهام به سایر سرمایه‌گذاران تعلق دارد. بانک اسلامی بین‌المللی (IBI) دانمارک نیز متعلق به این بانک است.این بانک (IBS) یکی از موفق‌ترین موسسات مالی به ویژه در خلیج‌فارس و غرب است. این بانک در چارچوب قوانین دانمارک به فعالیت بانکی می‌پردازد و متاثر از فلسفه اقتصادی غرب است اما بر محور اصول اسلامی حرکت می کند. سرمایه این بانک از ۱۰میلیون دلار به ۱۰۰میلیون دلار در سال ۱۹۸۲ افزایش یافته بین ۳۱دسامبر ۱۹۸۲تا ۳۰ ژوئن ۱۹۸۳ مجمـوع دارایی آن از ۶/۱۴میلیون دلار به ۸/۴۱میلیون دلار افزایش یافت. دکتر گمال اتیه مدیر عامل این بانک است. بانک IBS در راستای همکاری گسترده‌تری با موسسات مالی اسلامی حرکت می کند. این بانک سهامداران بیشتری در بانک کویتی (KFH)، گروه مالی البرکه (AL- Baraka)، موسسه مالی الاوقاف کویت (AWqaf of kvwait) و ابوظبی و بانک اسلامی Tadamun سودان به دست آورده است.اریک تروله شولتز، مدیر عامل بانک IBS می گوید: بانک‌ها که هنوز در مرحله پایلوت به انجام عملیات بانکی می‌پردازد، در سخت‌ترین شرایط در قاره اروپا خدمات بانکی ارائه می دهد با این حال موفقیت ما درهای بازارهای اروپایی را برای سایر بانک‌های اسلامی خواهد گشود.کویت فایناس هاووس (KFH) بزرگ‌ترین بانک اسلامی کویت و یکی از بانک‌های اسلامی است که در منطقه خاورمیانه بیشترین رشد را داشته است. عملیات بانکی آن در سال ۱۹۷۸ آغاز شد و در سال ۱۹۸۰ به سود خالص ۷/۹میلیون کرون دانمارک دست یافت.سود خالص آن در سال ۱۹۸۱ در حدود ۲۵میلیون کرون دانمارک بود و در سال بعد (۱۹۸۲) سود خالص این بانک به ۹/۴۵میلیون کرون رسید. کاهش نرخ رشد کویت، موج سپرده‌ها و نبود قدرت مانور و تنوع دارایی در بحران‌های مالی و اقتصادی در سال ۱۹۸۳ سود خالص این بانک تا حد ۷/۳۶میلیون کرون دانمارک کاهش یافت.به دلیل برخی مشکلات بانک KFH جذب سپرده جدید را متوقف کرد و دولت کویت با اعطای یک‌سری امتیازات تجاری و مجوز سرمایه‌گذاری در چند پرتفوی، به ویژه در لیزینگ‌ها و سرمایه‌گذاری‌های مشترک با

بانک اسلامی مالزی این بانک را مورد حمایت قرار داد.بانک KFH اگر چه در سال ۱۹۸۴ به مازاد عملیاتی در حدود ۵/۹۳میلیون دلار دست یافت، اما هیچ‌گونه سودی بین سهامداران تقسیم نکرد و همه را به حساب ذخیره خود منتقل کرد.بانک توسعه اسلامی (IDB) یکی دیگر از موسسات مالی اسلامی است که در شهر جده عربستان سعودی براساس شریعت اسلامی به فعالیت مالی می‌پردازد.این بانک در اکتبر سال ۱۹۷۵ تاسیس شد.سرمایه اولیه این بانک توسط دولت‌های عربستان سعودی، کویت، بحرین، پاکستان، بنگلادش، ترکیه و اندونزی تامین شده است.این بانک در سال‌های ۸۳-۱۹۸۲ در بین ۳۹کشور عضو با انجام ۳۸۷عملیات بانکی به ارزش ۳۹۱۷میلیارد دلار به سودی نزدیک به ۲۶میلیون دلار دست یافت.دکتر احمد محمودعلی رییس این بانک با اشاره به شرایط اقتصادی جهان معتقد است که بانک توسعه اسلامی به فعالیت با ثبات خود ادامه می‌دهد.در ایران به سال ۱۹۸۵ (۲۱مارس) همزمان با نوروز تمامی عملیات بانک‌ها اسلامی شد.البته این حرکت موجب نشد که سپرده‌گذاران اقدام به خارج ساختن سپرده‌های خود کنند و آمارها نشان می‌دهد که در دو ماه آغاز فعالیت نظام بانکداری اسلامی در ایران حجم حساب‌های بانکی مبتنی بر قوانین اقتصادی اسلامی به میزان ۱۲۰۰میلیون‌دلار رسید. این رقم در طول شش‌ماه به ۵۵۰۰میلیون دلار رسید.بانکداری اسلامی در پاکستاندر سال ۱۹۷۹ ضیاءالحق رییس‌جمهور پاکستان اقتصاددانان، بانک‌ها و رهبران مذهبی را بر آن داشت تا نظام بهره متداول را کنار زده و موسسات مالی اسلامی را جایگزین آن کنند.عقود مشارکتی برای تامین مالی فعالیت‌های اقتصادی مشارکتی در بانکداری اسلامی مورد استفاده قرار گرفته است، عقد مضاربه نیز در نظام بانکداری اسلامی پاکستان به کار گرفته می‌شود. حبیب بانک (Habib Bank) که نسبت به بقیه بانک‌های اسلامی پاکستان از بازده بیشتری برخوردار است، در سال ۱۹۸۲ به سود ۴۴میلیون دلاری دست یافت. این بانک در سال ۱۹۸۱ میلادی ۳۵میلیون دلار سود کسب کرده است. حجم سپرده‌های این بانک در سال ۱۹۸۲ در مقایسه با سال ۱۹۸۱ با ۳۲درصد رشد به رقم ۱۴/۳میلیارد دلار رسید.از ژانویه سال ۱۹۸۵ پرداخت سود به سپرده‌گذاران در پاکستان متوقف شد. اجرای کامل این قانون از اول ژوئیه این سال به موقع اجرا گذارده شد.غلام اسحاق‌خان، وزیر دارایی پاکستان، همه بانک‌های پاکستان از جمله یکی از بانک‌های خارجی را به پیوستن به نظام حساب‌های PLS (حساب تقسیم سود و زیان) فراخواند.در سال ۱۹۸۳ انجمن بین‌المللی بانک‌های اسلامی (IAIB) با شرکت ۱۱شرکت سرمایه گذاری اسلامی و بیمه‌ای تاسیس شد که از جمله اعضای آن می‌توان به بانک همبستگی اسلامی (سودان)، بانک اسلامی فیصل (بحرین)، بانک اسلامی قبرس، بانک اسلامی وین (اتریش)، تعدادی از بانک‌های اسلامی در سنگال، نیجر و باهاما و شرکت‌های سرمایه‌گذاری اسلامی اشاره کرد.استراتژی بانکداری اسلامی در پاکستانبرای رشد بانکداری اسلامی در پاکستان، بانک مرکزی این کشور سه استراتژی را به طور پیگیر در دستور کار خود قرار داده است:۱) تاسیس بانک‌های کاملا اسلامی نوپا با مشارکت بخش‌خصوصی۲) ایجاد بانک‌های تجاری به عنوان مکمل بانک‌های اسلامی۳) ایجاد یک باجه مخصوص عملیات بانکداری اسلامی در تمامی شعب بانک‌های تجاری.در راستای تاسیس بانک‌های کاملا اسلامی در اول دسامبر سال ۲۰۰۱ بانک مرکزی پاکستان جزئیات و معیارهای تشکیل بانک‌های تجاری اسلامی منطبق با اصول اسلامی در بخش‌خصوصی را منتشر کرد.برای ایجاد بانک‌های تجاری مکمل در چهارم نوامبر سال ۲۰۰۲، قوانین جدیدی به تصویب رسید و بعدها در بخش ۲۳قوانین بانکداری به عنوان اصول پذیرفته شده در نظر گرفته شده است که مهم‌ترین اصل آن این است که عملیات بانکداری باید تماما براساس دستورات اسلام تاکید شده در قرآن و سنت باشد.بر همین مبنا بانک‌های تجاری اجازه یافتند که در کنار عملیات بانکداری اسلامی به فعالیت بپردازند.ایجاد باجه‌های مستقلی در داخل هر یک از بانک‌های تجاری با دستورالعمل‌های قانونی و الزامات مورد نیاز مورد پیگیری قرار گرفت:آمار جدید باجه‌های بانکداری اسلامی در شعب و نام شهرهای محل استقرار آنها در سال مالی آینده معرفی می‌شود.خدمات این باجه‌ها شامل انواع عملیات بانکی و مالی، سپرده‌گذاری، سرمایه‌گذاری و غیره است.شیوه جداسازی سرمایه باجه‌های بانکداری اسلامی از سرمایه بانک‌های تجاری نیز در پاکستان مورد توجه قرار گرفته

است.زیرساخت‌ها و تهیه ملزومات مانند برنامه‌های آموزشی نیز در این زمینه مورد نظر بوده است.تجربه مشاوران بانکداری اسلامی، حسابداران مربوطه، سیاست‌های حسابداری و مکانیسم محاسبه سود و زیان نیز کاملا در اجرای عملیات بانکداری اسلامی در این کشور رعایت شده است.بخش بانکداری اسلامی در دفاتر سرپرستی و ادارات مرکزی بانک‌ها نیز تاسیس شد.در این بخش‌ها پژوهشگران ویژه شریعت اسلامی و همچنین کمیته ویژه بانکداری اسلامی برای ارائه راهکارهای مختلف در مواقع لزوم به وجود آمد.بانک‌ها باید مطمئن شوند که حساب سپرده‌های بانکداری اسلامی از حساب خود بانک متمایز بوده و آمار معاملات و دارایی‌ها، تعهدات، هزینه‌ها و درآمد باجه‌ها و بخش‌های بانکداری اسلامی و میزان موجودی و ذخیره نقدی آنها به طور شفاف اعلام شود.اصول بانکداری اسلامیبانکداری اسلامی همان اهداف بانکداری متداول دنیا را دنبال می‌کند با این تفاوت که ادعا می‌شود عملیات بانکداری در این بانک‌ها براساس فقه معاملات اسلامی صورت می‌گیرد.مهم‌ترین اصل در بانکداری اسلامی تقسیم سود و زیان حاصل از معامله و پرهیز از پرداخت ربا یا همان بهره پول است.عمومی‌ترین مفاهیم مورد استفاده بانکداری اسلامی شامل مضاربه (تقسیم سود)، ودیعه (به امانت گذاردن)، مشارکت (سرمایه‌گذاری مشترک)، مرابحه (قرارداد مبتنی بر قیمت تمام شده) و اجازه به شرط تملیک (لیزینگ) است.در یک قرارداد رهنی به جای اینکه برای خرید یک کالا، وام در اختیار خریدار قرار بگیرد، بانک‌ها خود اقدام به خرید کالا می‌کنند و آن را دوباره به خریدار می‌فروشند و وجه آن را به صورت قسطی دریافت می‌کنند.البته در این معامله سودی و یا جریمه‌ای دریافت نمی‌شود.به منظور جلوگیری از هر گونه قصور در این زمینه بانک اقدام به دریافت وثیقه می‌کند.کالا ـ یا ملک مورد معامله از آغاز به نام خریدار ثبت می‌شود. این کار مرابحه نام دارد.یکی دیگر از مفاهیم در انجام معاملات اسلامی اجاره و اقتنا نام دارد که مشابه لیزینگ مستغلات است.وام بانک‌های اسلامی برای خرید وسائل نقلیه نیز شیوه مشابهی از لیزینگ است که وسیله نقلیه را با قیمتی بالاتر از قیمت معمول به خریدار می‌فروشد اما مالکیت خودرو را تا پایان مدت اقساط وام حفظ می‌کند.نوعی دیگر از انواع تسهیلات بانک‌های اسلامی پرداخت وام به شرکت‌ها با نرخ بهره شناور است.نرخ بهره شناور به عنوان نرخ بازده ویژه یک شرکت به حساب می‌آید. به علاوه اینکه سود بانک دقیقا برابر با سود خود شرکت خواهد بود.این فرم از مفاهیم خدمات بانکداری اسلامی مشارکت نام دارد که بانک تامین‌کننده منابع مالی و شرکت پدیده آورنده و مجری پروژه است که در پی یک طرح اقتصادی به سرمایه‌گذاری مشترک می‌پردازند.بنابراین این سود و زیان نیز به طور مساوی بین آنها تقسیم می‌شود و شرکت نباید در صورت شکست در پروژه هزینه‌ها و زیان را برعهده گیرد.مرکز مشاوره شریعت اسلامیبانک‌ها و موسسات اسلامی که به ارائه خدمات و تولیدات بانکداری اسلامی می‌پردازند. به تاسیس یک کمیته مشاوره بانکداری اسلامی نیازمندند.هدف از تاسیس این کمیته اطمینان از اجرای احکام شریعت اسلامی در قراردادها و معاملات بانکی است.در کشور مالزی یک نمونه از این مراکز با عنوان Bank Negara Malaysia تاسیس شده است.عقود مختلف در بانکداری اسلامیودیعه (Wadiah)در عقد ودیعه بانک به عنوان یک محافظ و معتمد برای سپرده‌گذاری در نظر گرفته می‌شود.در بانکداری اسلامی هر شخص می‌تواند پول خود را به صورت ودیعه نزد بانک به امانت بسپارد و هر گاه که خواست می‌تواند آن را بدون کم‌وکاست دریافت کند.به این سپرده سودی تعلق نمی‌گیرد و در مقابل بانک با صلاحدید خود صاحب سپرده براساس میزان استفاده از سپرده هدیه‌ای تقدیم می‌کند.البته پرداخت این هدیه از سوی بانک نیز هیچگاه تضمین نمی‌شود اما بانک تلاش می‌کند برای پاداش دادن به سپرده‌گذار براساس طول یک دوره سپرده‌گذاری هدیه‌ای به وی بدهد.مرابحه Murabahaمرابحه از نظر لغوی به معنی توافق دوطرفه برای سود یک معامله است. مرابحه قراردادی است که براساس آن فروشنده هزینه و سود مورد انتظار خود را اعلام می‌کند.بانکداری اسلامی این نوع قرارداد را به عنوان یکی از تکنیک‌های کاری خود پذیرفته است.به عنوان یک تکنیک مالی مشتری از بانک درخواست می‌کند که یک کالای مشخص را برای وی خریداری کند و بانک با اعلام میزان سود علاوه بر هزینه خرید به مشتری این کار را انجام می‌دهد.مضاربه Muzarabahنمونه‌ای از شراکت در استفاده از منابع مالی است

که یک طرف مسوول تامین سرمایه و یک طرف وظیفه انجام کار، تخصص و مدیریت را برعهده می گیرد.هرگونه منفعت به دست آمده براساس یک توافق قبلی بین طرفین تقسیم می‌شود در صورتی که هرگونه زیان تنها متوجه تامین کننده سرمایه است.در این حالت بابت زیان شرکت و عامل اجرای پروژه خسارتی پرداخت نمی‌شود.در این عقد به وام‌دهنده رب‌المال و به وام گیرنده مضاریب می گویند. در بانکداری اسلامی تمامی سرمایه توسط بانک پرداخت می‌شود و اجرای تجارت و مدیریت آن برعهده طرف مقابل است.در مضاربه هیچ گونه زیانی تقسیم نمی‌شود. بانک در واقع صاحب دارایی است و عامل اجرایی به عنوان کارگر و یا کارگزار وی محسوب می‌شود.تقسیم سود بیشتر همانند عقد مشارکت تقسیم می‌شود.در مضاربه صاحب سرمایه حق مداخله در مدیریت و تجارت را ندارد مسوولیت این مهم برعهده عامل این پروژه است.مهم‌ترین ویژگی مضاربه امکان توافق بر سر تقسیم سود به هر نسبت بین طرفین است. مضاربه می‌تواند به صورت انفرادی و یا گروهی اجرا شود.مشارکت Musharakahمشارکت ارتباطی است که برمبنای یک قرارداد همکاری تجاری دوطرفه، سود و زیان حاصل از انجام کار بین طرفین تقسیم می‌شود.مشارکت یک توافق است که در آن بانک اسلامی سرمایه مورد نیاز را تامین می کند که این سرمایه با آورده دیگر طرفین قرارداد و شرکت تجاری ترکیب می‌شود در این قرارداد همه طرفین حق دارند که در مدیریت فعالیت تجاری یا صنعتی مداخله کنند اما نیازی به انجام آن نیست.در این عقد تجاری سود به دست آمده براساس توافق قبلی تقسیم می‌شود اما زیان احتمالی حاصل از کار براساس نسبت آورده سرمایه تقسیم خواهد شد.مشارکت (Partnership Financing)این نوع مشارکت یک توافق کلاسیک است. تمامی طرفین برای تامین مالی یک پروژه بازرگانی، صنعتی، سرمایه‌گذاری و غیره که ریسک موفقیت آن نیز همواره وجود دارد، همکاری می کنند.میزان سود حاصل از این پروژه براساس توافقات قبلی بین شرکا تقسیم می‌شود، اما هرگونه زیان احتمالی براساس میزان حق و حقوق مشارکت طرفین تقسیم می‌شود.در این مشارکت یک نفر به تنهایی نمی‌تواند خسارت ناشی از عدم همکاری دیگران را متقبل شود. مدیریت پروژه نیز بر عهده همه، برخی یا حتی یک نفر از اعضا خواهد بود.مشارکت (Joint Venture)این نوع مشارکت به نحوی است که دو طرف سرمایه‌های خود را در یک پروژه روی هم ریخته و در اجرای آن مشارکت می کنند و سود و زیان حاصل از کار را به نسبت میزان مشارکت بین یکدیگر تقسیم می کنند. در عقد مشارکت طرفین حق مداخله دارند، گرچه می‌توانند از این حق خود چشم بپوشند و از طرف خود یک نفر را مشخص کنند یا این حق را به شریک خود تفویض کنند. در این صورت طبیعی است که بهره بردن از سود و یا بر عهده گرفتن میزان خسارت نیز با توجه به نقش طرفین در پیشبرد پروژه تعریف خواهد شد.مشارکت در کل به دو نوع است. یکی مشارکت دائم (Permanent Musharakah) و دیگری مشارکت تقلیلی (Diminishing Musharakah) که در ذیل توضیح هر یک ارائه شده است.مشارکت دائمدر مشارکت دائم یک بانک اسلامی در یک پروژه مشارکت می کند و براساس یک نسبت از پیش تعیین شده از سود بهره‌مند می‌شود. مدت زمان این قرارداد معین نشده و می‌تواند بنا به خواسته طرفین ادامه یابد. این تکنیک برای تامین مالی پروژه‌های بلندمدت مناسب است. در شرایطی که منابع مالی مورد نیاز پروژه برای یک مدت طولانی تعریف شده و به بهره‌برداری رسیدن آن ممکن است به طول بیانجامد.مشارکت تقلیلیدر این نوع مشارکت سهم آورده شرکت کنندگان در پروژه و سهم سود آنها بر پایه یک نسبت از پیش توافق شده تعیین می‌شود. اما در عین حال روشی را فراهم می کند که براساس آن سهم آورده بانک در پروژه کاهش می‌یابد و در نهایت این سهم به مالکیت دیگر شرکا در می‌آید.این قرارداد اجازه می‌دهد که به مرور پرداخت بیشتر و بالاتری نسبت به حق واقعی بانک صورت گیرد و بانک به تدریج سود آورده خود را دریافت می کند و به علاوه سرمایه اصلی و حقوق مشارکتی بانک کم‌کم کاهش می‌یابد و پس از مدت معینی به صفر می‌رسد و شراکت بانک پایان می‌یابد.شکل عقد مشارکت مالی می‌خواهد توسط بانک‌های اسلامی به منظور انجام تجارت‌های داخلی، واردات و چاپ اوراق اعتباری مورد استفاده قرار گیرد. این قرارداد همچنین می‌تواند در کشاورزی و صنعت به کار گرفته شود.مشارکت در سرمایه‌گذاری مخاطره‌آمیز

Musharakah Venture Capitalاین تکنیک مشارکت بین دو طرف در تامین مالی یک پروژه است. سهم سود هر یک از قبل توافقی تعیین می‌شود اما سهم زیان احتمالی بر حسب میزان مشارکت در طرح تعیین می‌شود و مدیریت پروژه بر عهده هر دو طرف است.اجاره (Ijara)معنی تکنیکی اجاره فروش یک حق عمری و رقبی معین در مقابل دریافت پاداشی معین است. عموما برای اجیر کردن و به خدمت گرفتن مورد استفاده قرار می‌گیرد، اجاره همچنین برای در اختیار گرفتن یک زمین در مقابل پرداخت اجاره بهای ثابت به صورت نقدی به کار گرفته می‌شود.مضاربه (Muzarah) حالتی از اجاره است که صاحب زمین با اجاره دادن آن بخشی از محصول به دست آمده را به عوض اجاره دریافت می‌کند. همین روش نیز توسط بانک اسلامی به کار گرفته می‌شود. بانک براساس قراردادی ساختمان، لوازم و امکاناتی مشابه را در ازای یک اجاره بهای توافقی به مشتری اجاره می‌دهد. اجاره‌بها ثابت بوده آنچنانکه بانک مبلغ سرمایه‌گذاری اصلی به علاوه سود آن را کسب خواهد کرد.اجاره (لیزینگ)لیزینگ یکی از شیوه‌های قانونمند کسب درآمد براساس قوانین اسلامی است. در این شیوه یک دارایی واقعی مانند دستگاه، اتومبیل، کشتی و یا یک خانه می‌تواند از سوی موجر به مستاجر برای دوره معین در قبال قیمت معین اجاره داده شود. هزینه و منفعت در این معامله به صور روشن و آشکار در قالب قرارداد اجاره قید می‌شود. از این شیوه بانک‌های بسیاری در کشورهای اسلامی استفاده می‌کنند. بانک توسعه اسلامی (IDB)، بانک اسلامی مالزی و تعدادی از بانک‌های تجاری در پاکستان این شیوه را به‌کار می‌گیرند.براساس قرارداد اجاره یا لیزینگ یک بانک اسلامی یک دارایی را براساس مشخصات و خواسته‌های مشتری خریداری می‌کند و آن را با توافق طرفین ضمن تعیین مدت اجاره و میزان اجاره به مشتری اجاره می‌دهد. مشخصات و طبیعت دارایی مورد اجاره نیز به هنگام تعیین اجاره و زمان اجاره مورد نظر قرار می‌گیرد. در طول مدت لیزینگ مالکیت دارایی در اختیار اجاره‌دهنده (بانک) است. بانک این حق را دارد که این مالکیت را به اجاره‌کننده (مستاجر) انتقال دهد. در پایان مدت اجاره دارایی مجددا به بانک تحویل داده می‌شود.اجاره به شرط تملیک (Lease to Purchase)لیزینگ در معاملات مالی اسلامی از ظرفیت‌های بسیاری برخوردار است و بانک‌های اسلامی شیوه‌های مختلف آن را به مرور تجربه کرده و به کار می‌گیرند. توافق خرید اجاره یکی از این نمونه‌ها است. براساس این توافق که به اجاره به شرط تملیک، فروش اقساطی یا «اجاره و الاقتناء» نیز معروف است، مورد اجاره در پایان دوره لیزینگ به تملک مستاجر در می‌آید و مبالغ پرداختی اقساط به جای اجاره (سود سرمایه) و همچنین اصل سرمایه محسوب شده و در پایان، مالکیت اجاره‌دهنده (بانک) سلب می‌شود.از این روش عمدتا برای خرید منزل و اتومبیل استفاده می‌شود.قرض‌الحسنه (Qard aL hasana)قرض‌الحسنه یک وام با فضیلت است. وام قرض‌الحسنه با شرط اینکه در پایان دوره به هیچ عنوان مبلغی به آن اضافه نشود، پرداخت می‌شود. این وام بدون بهره برای اهداف خیریه یا برطرف کردن نیازهای سرمایه‌گذاری‌های کوتاه‌مدت اعطا می‌شود. قرض گیرنده موظف است که تنها اصل مبلغ وام را بازگرداند. این وام فقط مخصوص افراد نیازمند است و پاداش پرداخت این وام نزد خداوند است.بانک‌های اسلامی در ارائه این وام به روش‌های مختلفی عمل می‌کنند. برخی از این بانک‌ها وام قرض‌الحسنه را صرفا برای سرمایه‌گذاری در خود بانک به متقاضیان ارائه می‌دهند. برخی دیگر به همه مشتریان این وام را پرداخت می‌کنند. برخی از بانک‌ها این وام را صرفا به دانشجویان نیازمند و دیگر بخش‌های اقتصادی ضعیف جامعه می‌دهند. تولیدکنندگان کوچک، کشاورزان و شرکت‌هایی که قادر نیستند از منابع دیگر نقدینگی مورد نیاز خود را تامین کنند از متقاضیان این وام‌ها هستند.صندوق سرمایه‌گذاری اسلامیصندوق سرمایه‌گذاری اسلامی یکی از بخش‌هایی است که در نظام مالی اسلامی به سرعت رشد کرده است. در سراسر دنیا تقریبا ۱۰۰صندوق سرمایه‌گذاری اسلامی وجود دارد. جمع کل دارایی‌های مدیریت شده در این صندوق‌ها نزدیک به ۵میلیارد دلار است که سالانه ۱۲ تا ۱۵درصد نیز رشد می‌کند. نظر به علاقه روزافزون به بانکداری اسلامی، تعداد صندوق‌های سرمایه‌گذاری روزبه‌روز بیشتر می‌شود. در کشورهای غربی نیز بانکداری اسلامی علاقه‌مندان زیادی پیدا کرده است.با وجود این موفقیت‌ها، برخی از نیازهای سرمایه‌گذاران در این بازارها برآورده نشده و

تعدادی از این صندوق‌ها بسته شده است.اغلب این صندوق‌ها دارایی‌های شخصی، دارایی موسسات تعاونی و سرمایه‌گذاری‌های کوچک را مورد هدف قرار داده‌اند که بین ۵۰هزار تا یک‌میلیون دلار را شامل می‌شود.بازارهای هدف برای صندوق‌های سرمایه‌گذاری اسلامی متفاوت هستند. برخی از آنها سرمایه‌های بازارهای محلی کشور مالزی و برخی دیگر سرمایه‌های کشورهای حاشیه خلیج‌فارس را هدف قرار داده‌اند. برخی دیگر به سرمایه‌های خاورمیانه چشم دوخته‌اند. در عین حال برخی از آنها برای عدم توفیق در دستیابی به بازارهای محلی و موفق نشدن در جذب سرمایه‌های جوامع اسلامی مورد شماتت قرار گرفته‌اند.از آغاز به‌کار صندوق‌های سرمایه‌گذاری اسلامی در دهه ۱۹۹۰، شاهد ایجاد شاخص سهام اعتباری به وسیله شاخص بازار اسلامی داوجونز و سری شاخص جهانی اسلامی FTSE بوده‌ایم.وب‌سایت failaka.com شرح فعالیت صندوق‌های سرمایه‌گذاری اسلامی و فهرستی از این صندوق‌ها را در سراسر جهان ارائه کرده است.فلسفه بانکداری اسلامیشریعت اسلامی تنها ربا (بهره) را حرام اعلام کرد، اما سایر درآمدهای سرمایه را ممنوع نکرده است. به عبارت دیگر هر گونه پیش‌شرط برای انتفاع از اصل سرمایه و بدهی ممنوع اعلام شده است. براساس اصول اسلامی شیوه اجرایی و به‌کارگیری سرمایه در یک پروژه و موارد ایجاد شغل از اهمیت ویژه برخوردار است.با الهام از آیه ۲۷۵ سوره دوم قرآن کریم، سوره بقره ممنوعیت کار و درآمد بدون ریسک موجب می‌شود که فعالیت‌های مالی در اسلام دارایی‌های واقعی با ارزش افزوده همراه باشد.بانکداری اسلامی بر تقسیم ریسک، دادوستد فیزیکی کالا، درگیری مستقیم با تجارت و کار، اجاره و قراردادهای ساختمانی با استفاده از عقود مختلف شرعی استوار است، همچنین بانکداری اسلامی با مدیریت دارایی به منظور افزایش درآمد عمومی است. تقسیم ریسک و مدیریت آن برای دستیابی به حاکمیت مشارکت و همکاری در انجام پروژه‌ها یکی از اهداف بانکداری اسلامی است.سود در اسلام پاداش نام دارد و فعالیت‌های مبتنی بر تقسیم ریسک و استفاده از منابع برای بالابردن ارزش سرمایه مجاز شمرده شده است.معاملات مالی مجاز از سوی شریعت اسلامی باید مبتنی بر ارائه کالا، خدمات و منافع باشد. این سیاست برای برخورد و تعامل بهتر سیاست‌های پولی و مالی و ایجاد نظم بیشتر مورد توجه قرار دارد.به‌علاوه اسلام اجاره دارایی و حق عمری و رقبی و دریافت اجاره‌بها را مجاز دانسته است.منابع: -Islamic finance.netIslamic- Banking.com

ارزیابی سپرده‌ی بانکی وپیشنهاد سپرده جدید

ارزیابی سپرده‌های بانکی وپیشنهاد سپرده‌های جدید

سیّدعبّاس موسویان

چکیده: صنعت بانکداری متعارف با تجربه‌های چند صد ساله در عرصه تجهیز منابع، به سپرده‌هایی دست یافته که از یک سو هماهنگ با ماهیت بانک در جایگاه بنگاه خاص اقتصادی، و از سوی دیگر متناسب با روحیات سپرده‌گذاران است. این سپرده‌ها به سه گروه عمده جاری، پس‌انداز و مدت‌دار تقسیم می‌شوند. از آن‌جا که سپرده‌های پس‌انداز و مدت‌دار، بر اساس رابطه حقوقی قرض با بهره‌اند، از نظر فقه اسلامی ربا و حرام بوده، در کشورهای اسلامی قابل اجرا نیستند؛ به همین منظور در قانون بانکداری بدون ربا، این دو نوع سپرده تغییر یافته و سپرده پس‌انداز قرض‌الحسنه و سپرده سرمایه‌گذاری وکالتی جایگزین آن‌دو شده است.گذشت بیش از بیست سال از اجرای قانون بانکداری بدون ربا فرصت مناسبی است تا بخش تجهیز منابع و انواع سپرده‌های بانکی را از جهات گوناگون چون انطباق با ماهیت بانک، انطباق با روحیات سپرده‌گذاران و توان استیفای حقوق سپرده‌گذاران ارزیابی کنیم.قانون جدید به رغم این‌که توانسته خلا حاصل از حذف بهره را تا حدودی پر کند که در جای خود قابل تقدیر است، مشکلاتی را نیز به بار آورده است؛ مانند:۱. استفاده از رابطه حقوقی قرض‌الحسنه که عقد خیرخواهانه است، باعث شده تا بانک، بنگاه خیریه تلقی شود، و آثار این تلقی را در انتظارات خیرخواهانه مردم و تسهیلات تکلیفی دولت و مجلس می‌بینیم.۲. استفاده از

رابطه حقوقی قرض‌الحسنه باعث شده تا بانک‌ها نتوانند به سپرده‌گذاران پس‌انداز، سود دهند؛ در نتیجه برای ایجاد انگیزه به سمت اعطای جوایز رنگارنگ و فریبنده روی آورده‌اند که این عمل اوّلاً، بانک را به سطح مؤسسات بخت‌آزمایی تنزل می‌دهد. ثانیاً، ثبات سپرده‌ها را از بین می‌برد، و سپرده‌گذاران به دنبال تبلیغات گوناگون به جابه‌جایی سپرده‌ها از بانکی به بانک دیگر اقدام می‌کنند. ثالثاً، جوایز اعطایی بانک‌ها که حاصل به‌کارگیری سپرده‌های پس‌انداز است، به جای این‌که به عدالت بین آنان توزیع شود، به قید قرعه که شاید ناسالم‌ترین شکل توزیع است، تقسیم می‌شود.۳. استفاده از رابطه حقوقی قرض‌الحسنه باعث شده تا بانک‌ها نتوانند حتی در سال‌هایی که نرخ تورم به بیش از ۴۸ درصد رسید، سود اسمی به سپرده‌گذاران پس‌انداز بپردازند؛ در نتیجه ارزش واقعی سپرده‌ها هر سال کاهش می‌یابد و سپرده‌گذار نه‌تنها به سود واقعی نمی‌رسد، پیوسته از ارزش واقعی سپرده‌اش کاسته می‌شود و این، عامل دیگری بر عدم ثبات سپرده‌ها است. ۴. کیفیت استفاده از سپرده‌های سرمایه‌گذاری و نحوه توزیع آن (اعلان سود علی‌الحساب در اول دوره و تصفیه در پایان دوره) به‌گونه‌ای است که دست کم از حیث نظری تنوع لازم را ندارد و بخشی از سپرده‌گذاران جامعه که به دنبال سودهای معیّن هستند، بی‌پاسخ می‌مانند. به نظر می‌رسد با مطالعه دوباره عقود مجاز شرعی، ماهیت بانک، روحیات سپرده‌گذاران و اوضاع اقتصادی جامعه می‌توان در روابط حقوقی و کیفیت استفاده از سپرده‌ها تجدید نظر، و جایگزین بهتری پیشنهاد کرد. در این مقاله با دو فرض، تغییر و حفظ قانون بانکداری بدون ربا انواع سپرده‌های جدید بانکی پیشنهاد می‌شود:واژگان کلیدی: بانک، سپرده بانکی، سپرده جاری، پس‌انداز، مدت‌دار، سپرده سرمایه‌گذاری، قرض بدون بهره، ربا، وکالت عام، عقود مبادله‌ای، عقود مشارکتی.مقدمهامروزه بانکداری، یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی به شمار می‌آید. بانک‌ها با سازماندهی و هدایت دریافت‌ها و پرداخت‌ها، امر مبادله‌های تجاری و بازرگانی را تسهیل کرده، باعث گسترش بازارها و رشد و شکوفایی اقتصاد می‌شوند. از طرف دیگر، با تجهیز پس‌اندازهای ریز و درشت و هدایت آن‌ها به سمت بنگاه‌های تولیدی و تجاری، از یک‌سو سرمایه‌های راکد و احیاناً مخرّب اقتصادی را به عوامل مولّد تبدیل می‌کنند و از سوی دیگر، سایر عوامل تولید را که به جهت نبود سرمایه بیکار بودند یا با بهره‌وری پایینی کار می‌کردند، به سمت اشتغال کامل با بهره‌وری بالا سوق می‌دهند و سرانجام، بانک‌ها عوامل مهمّ سیاست‌های پولی، و مجریان تصمیم‌های بانک‌های مرکزی هستند، و با قبض و بسط اعتبارات بانکی و هدایت وجوه از بخشی به بخش دیگر، گذشته از تثبیت اقتصاد در سطح کلان، به تنظیم بخش‌های اقتصادی نیز می‌پردازند (موسویان، ۱۳۸۰: ص ۳۷).روشن است که آثار و نتایج پیشین، هنگامی بر نظام بانکی و صنعت بانکداری مترتّب است که نظام بانکی در بخش‌های اساسی تجهیز منابع، اعطای تسهیلات، ارائه خدمات حساب جاری، و تنظیم سیاست‌های پولی و بانکی، به صورت جامع، منطقی، کارآمد و پویا عمل کند.پس از پیروزی انقلاب اسلامی و تغییر نظام بانکی، یکی از اشکالاتی که درباره بانکداری بدون ربای جمهوری اسلامی ایران مطرح می‌شود، عدم جامعیّت و ناکارآمدی بخش تجهیز منابع نظام بانکی است. در این مقاله، نخست با مطالعه انگیزه‌ها و روحیّات صاحبان وجوه، نشان می‌دهیم که نظام جامع پولی و مالی، باید دارای چه راهکارهایی باشد، و در بخش دوم، جایگاه، تعریف، انواع سپرده و ویژگی‌های بانکداری متعارف را بیان می‌کنیم و در بخش سوم، حساب‌های بانکداری بدون ربای ایران را از جهت جامعیّت و کارآمدی نقد و بررسی خواهیم کرد و در بخش نهایی، با ارائه الگوی پیشنهادی، نظام جدیدی برای سپرده‌های بانکی ارائه خواهیم داد.اهداف و انگیزه‌های صاحبان وجوه مازادامروزه مردم و مؤسّسات حقیقی و حقوقی، با اهداف و انگیزه‌های گوناگونی برای وجوه مازاد خود برنامه‌ریزی می‌کنند، و موفّق‌ترین نظام پولی و مالی آن است که متناسب با همه انگیزه‌ها بتواند راهکار طرّاحی کند. به طور معمول، انگیزه‌های ذیل برای صاحبان وجوه مطرح است (موسویان، ۱۳۸۱: ص ۵۲ و ۵۳).۱. حفظ و نگهداری وجوه مازاد؛۲. تسهیل در مبادله‌های پولی؛۳. کسب درآمد؛۴. مشارکت در ثواب معنوی اعطای قرض‌الحسنه؛۵. کمک به عمران و آبادانی کشور.توجّه به این نکته ضرورت دارد که این اهداف و انگیزه‌ها در مقابل هم نبوده، با هم منافاتی ندارند؛ بنابراین، سپرده‌گذار ممکن است چند هدف از اهداف پیش‌گفته را همزمان داشته باشد؛ البتّه با توجّه به

آموزه‌های اسلام و تحریم ربا، اگر کسی قصد مشارکت در ثواب معنوی قرض‌الحسنه را دارد نمی‌تواند قصد کسب درآمد و سود داشته باشد.روحیّات صاحبان وجوهآن گروه از صاحبان وجوه که یگانه هدف یا یکی از اهدافشان، کسب درآمد و سود است، از جهت روحیّات و روان‌شناختی به سه گروه تقسیم می‌شوند.۱. افراد ریسک‌پذیر: گروهی از مردم از جهت روان‌شناختی، درباره دگرگونی‌های آینده نگرانی زیادی نداشته، و ریسک‌پذیرند. این گروه ترجیح می‌دهند سرمایه‌هایشان در زمینه‌هایی که سود و درآمد انتظاری بالایی دارد، سرمایه‌گذاری شود؛ گرچه با ریسک و مخاطراتی همراه باشد.۲. افراد متعارف: گروهی از مردم فقط در حدّ متعارف، ریسک و مخاطره را تحمّل می‌کنند و هر وقت اندازه ریسک از آن بالاتر رود، اقدام نمی‌کنند؛ هر چند سود انتظاری، بالاتر باشد.۳. افراد ریسک‌گریز: گروهی از مردم از ریسک و مخاطره گریزان بوده، ترجیح می‌دهند درآمد ثابت و معیّنی داشته باشند؛ گرچه آن درآمد پایین باشد؛ بنابراین، نظام جامع پولی و مالی باید متناسب با همه اهداف و انگیزه‌ها و متناسب با همه روحیات صاحبان وجوه (عرضه‌کنندگان پول) از یک طرف و متناسب با نیاز و سلایق متقاضیان وجوه، مؤسسات پولی و مالی و راهکارهای مناسب طراحی کند تا بتواند پاسخگوی همه مردم باشد.جایگاه و تعریف بانکدر اقتصاد، مرزبندی مشخصی بین مؤسسات پولی و مالی وجود دارد و این مرزبندی هر گروه از صاحبان وجوه را به سمت مؤسسه خاص هدایت می‌کنند. افراد نیکوکار و خیّر که درصدد کسب ثواب معنوی و آخرتی از وجوه خود هستند، سراغ مؤسسات خیریّه و عام‌المنفعه می‌روند؛ افرادی که درصدد کسب سود و درآمد از طریق وجوه مازادشان بوده و حاضرند در برابر سود انتظاری بالاتر، درجاتی از مخاطره و ریسک را بپذیرند، سراغ شرکت‌های سهامی، شرکت‌های سرمایه‌گذاری و امثال آن‌ها می‌روند و افرادی که درصدد کسب درآمد معیّن از طریق وجوه مالی‌شان هستند و از جهت روحی به کارهای ریسکی علاقه‌ای ندارند، سراغ بانک‌ها و مؤسسات پولی مشابه آن می‌روند. در ناحیه تقاضای وجوه نیز مطلب به همین منوال است. افراد نیازمند و مستحق کمک مالی، سراغ مؤسسات خیریه و عام‌المنفعه می‌روند؛ صاحبان مؤسسات تولیدی و تجاری که دنبال یافتن شریک بوده، درصدد انتقال ریسک و مخاطرات اقتصادی هستند، از طریق فروش سهام اقدام می‌کنند و آن گروه از مصرف‌کنندگان و صاحبان مؤسسات تولیدی و تجاری که دنبال استقراض بوده و حاضرند مبلغ معیّنی را به صورت بهره در هزینه زندگی و هزینه تولید داشته باشند، سراغ بانک‌ها و مؤسسات پولی مشابه می‌روند؛ بنابراین، بانک، مؤسسه اقتصادی خاص است که در تعریف آن می‌توان گفت:بانک یک مؤسسه انتفاعی است که با سرمایه خود و یا سپرده‌های مشتریان، به منظور کسب سود، اقدام به جمع‌آوری سپرده‌ها، دادن وام، اعتبار و خدمات بانکی می‌نماید (مجتهد، ۱۳۸۰: ص۱۰۳).انواع و ویژگی‌های سپرده‌های بانکداری متعارفامروزه، سپرده‌های بانکی در بانکداری متعارف، تنوّع فراوانی دارند؛ امّا در تقسیم‌بندی کلّی، به سه گروه سپرده‌های جاری، پس‌انداز و مدت‌دار تقسیم می‌شوند و دارای ویژگی‌های ذیل هستند.۱. در بانکداری متعارف، نرخ بهره پرداختی برای حساب‌های جاری، صفر (در برخی کشورها در حدّ ناچیز)؛ برای سپرده‌های پس‌انداز، در حدّ کم؛ برای سپرده‌های کوتاه‌مدّت، در حدّ متوسّط، و برای سپرده‌های بلندمدّت در حدّ بالا است. بانک‌ها با مدیریّت نرخ بهره و با استفاده از اثر انگیزشی درآمد بهره، تمام وجوه مازاد بر مصرف افراد ریسک‌گریز و متعارف جامعه را جذب می‌کنند.۲. در بانکداری متعارف، با تغییر نرخ بهره انواع سپرده‌ها، حجم سپرده‌ها را کنترل و مدیریّت می‌شود؛ برای مثال، اگر بانکی به منابع با ثبات نیاز داشته باشد، نرخ بهره حساب‌های بلندمدّت را افزایش، و کوتاه‌مدّت و پس‌انداز را کاهش می‌دهد؛ در نتیجه، مردم بخشی از سپرده‌های پس‌انداز و کوتاه‌مدّت را به سپرده بلند مدّت منتقل می‌کنند و اگر بانک، با مازاد منابع مواجه شود و هزینه‌های بهره‌اش بالا رود، با کاهش نرخ بهره حساب‌های بلندمدّت، از حجم آن‌ها کاسته، هزینه بهره را پایین می‌آورد.۳. بررسی نرخ‌های بهره وام و اعتبارات بانکی و نرخ بهره سپرده‌های مدت‌دار نشان می‌دهد بانکداری متعارف نرخ‌های مذکور را چنان تعیین می‌کند که بعد از کسر نرخ تورم، بهره واقعی برای بانک و سپرده‌گذاران مثبت باشد؛ البته این مطلب در سپرده‌های پس‌انداز حتمی نیست. برخی سال‌ها، صاحبان سپرده پس‌انداز، بهره واقعی منفی دریافت می‌کنند؛ ولی در مجموع،

بخش مهمی از کاهش ارزش پول به وسیله بهره دریافتی جبران می‌شود.۴. دیدگاه رایج و معتبر درباره ماهیّت حقوقی سپرده‌های بانکی در بیش‌تر کشورها چون امریکا، انگلیس، فرانسه و ایران (پیش از تغییر قانون عملیّات بانکی بدون ربا) این است که سپرده‌های دیداری، پس‌انداز و مدّت‌دار، همگی ماهیّت قرض دارند و بر همین اساس، فقیهان اسلام در کشورهای گوناگون، این حساب‌ها را از مصادیق قرض می‌شمرند و در صورت تعلّق بهره، قرض ربوی و حرام می‌دانند؛ بنابراین، سپرده‌های پس‌انداز و مدت‌دار حرام بوده، در جوامع اسلامی از جمله ایران، قابل اجرا نیستند (موسویان، همان: ص۵۳ ـ ۷۰).جایگاه و تعریف بانک در بانکداری بدون ربای ایراندر قانون عملیات بانکداری بدون ربا، تعریفی از بانک ارائه، و جایگاه بانک به صورت مؤسسه‌ای خاص از مؤسسات پولی و مالی تبیین نشده است؛ امّا با مطالعه موارد مربوط به اهداف و وظایف نظام بانکی و مواد مربوط به تخصیص منابع می‌توان دیدگاه قانونگذار درباره بانک را به دست آورد.از بررسی این مواد می‌توان دریافت که قانونگذار، بانک را مؤسسه‌ای جامع می‌پندارد؛ به طوری که در قسمتی از آن به امور خیریه جذب و اعطای قرض‌الحسنه می‌پردازند؛ در قسمتی دیگر همانند مؤسسات بخت‌آزمایی مشغول قرعه‌کشی و اعطای جوایز میلیونی برای برندگان خوش‌شانس هستند؛ در قسمتی دیگر همانند بازار بورس و شرکت‌های سرمایه‌گذاری به خرید و فروش اوراق سهام (مشارکت حقوقی) و مشارکت مدنی و سرمایه‌گذاری مستقیم می‌پردازند، و در قسمتی دیگر به مبادلات مالی و تنزیل اسناد بدهی مشغولند. به عبارت دیگر، از دیدگاه قانونگذار، بانک همه فعالیت‌های مربوط به همه مؤسسات پولی و مالی را انجام می‌دهد.انواع سپرده در بانکداری بدون ربای ایرانفصل دوم قانون بانکداری بدون ربا، طی موادّ سه تا شش، به مسأله تجهیز منابع پولی می‌پردازد.با توجه به قانون بانکداری و آیین‌نامه‌های اجرایی، انواع سپرده‌ها به سه گروه ذیل تقسیم می‌شود.۱. سپرده جاری (قرض‌الحسنه)حساب جاری در عملیّات بانکداری بدون ربای ایران، ماهیّت قرض دارد و مانند حساب جاری در بانک‌های متعارف است و همانند آن‌ها خدمات حساب جاری را در اختیار صاحب حساب می‌گذارد و به موجودی این گونه حساب‌ها هیچ سودی تعلّق نمی‌گیرد. استفاده از حساب جاری، افزون بر حفظ پول در بانک، موجب تسهیل پرداخت‌ها و بی‌نیازی صاحب حساب از حمل و نگه‌داری وجوه نقدی می‌شود.وجوه فراهم شده از ناحیه این حساب‌ها مطابق ماهیّت عقد قرض به ملکیّت بانک در آمده، جزو منابع بانک خواهد بود. بانک‌ها می‌توانند با رعایت سپرده قانونی و ذخایر احتیاطی، باقیمانده وجوه را از طریق عقود مندرج در مادّه ۳، به کار گرفته، سود کسب کنند (بهمند و بهمنی، ۱۳۷۴: ص۳۹).۲. سپرده پس‌انداز (قرض‌الحسنه)حساب پس‌انداز نیز ماهیّت قرض دارد و همچون حساب پس‌انداز در بانکداری متعارف است با این تفاوت که در بانکداری بدون ربا، به صاحبان حساب پس‌انداز، بهره‌ای پرداخت نمی‌شود. حساب مذکور این امکان را به مردم می‌دهد که وجوه مازاد بر نیاز خود را به هر میزانی باشد به بانک بسپارند و هر گاه نیاز داشتند، از بانک دریافت کنند. افزون بر آن، صاحبان این حساب‌ها در امر قرض‌الحسنه اعطایی از طرف بانک مشارکت کرده، از اجر و ثواب آخرتی آن بهره‌مند می‌شوند. وجوه این حساب نیز به مالکیت بانک در آمده، جزو منابع خواهد بود و بانک‌ها با لحاظ سپرده قانونی و ذخیره احتیاطی، بخشی از این وجوه را به اعطای قرض‌الحسنه اختصاص داده، بخش دیگر را از طریق عقود مندرج در مادّه ۳ به کار گرفته، سود کسب می‌کنند. بانک‌ها برای تشویق مردم به پس‌انداز، پاره‌ای اولویّت‌ها، امتیازات و جوایز را برای صاحبان این حساب‌ها در نظر می‌گیرند (همان: ص۸۱).۳. سپرده سرمایه‌گذاری مدّت‌داررابطه بانک و صاحب سپرده در حساب‌های سرمایه‌گذاری، رابطه «وکالت» است. بانک‌ها وجوه این حساب را به وکالت از صاحبان سپرده در امور مشارکت، مضاربه، اجاره به شرط تملیک، معاملات اقساطی، مزارعه، مساقات، سرمایه‌گذاری مستقیم، معاملات سلف و جعاله به‌کار می‌گیرند. بانک‌ها باز پرداخت اصل سپرده سرمایه‌گذاری مدّت‌دار را تعهّد، و منافع حاصل از عملیّات مذکور را طبق قرارداد، متناسب با مدّت و مبلغ سپرده، با رعایت سهم منابع بانک، پس از کسر هزینه‌ها و حقّ‌الوکاله، بین صاحبان سپرده‌ها تقسیم می‌کنند.در این حساب‌ها میزان سود از ابتدا روشن نیست؛ امّا به سبب گستردگی عمل و تنوّع معاملات، اطمینان هست که سود مناسبی عاید این وجوه خواهد شد؛ به طوری که بانک

می‌تواند پیش از حسابرسی، به آنان سود علی‌الحساب بپردازد (همان: ص۱۰۱).نقد و بررسی تجهیز منابع در بانکداری بدون ربای ایران۱. سپرده جاری (قرض‌الحسنه)این حساب از جهت ماهیّت حقوقی و کیفیّت عمل، همانند سپرده دیداری در بانک‌های متعارف است. اشخاص حقیقی و حقوقی، با افتتاح حساب جاری، وجوه مازاد بر نیاز خود را به بانک تحویل داده، دسته چک می‌گیرند تا در زمان مناسب با استفاده از خدمات حساب جاری در مبادله‌های پولی خود از آن استفاده کنند و از آن‌جا که انگیزه سپرده‌گذاران این حساب حفظ و نگهداری وجوه و تسهیل در مبادله‌های پولی از طریق خدمات بانکی است، به کارگیری واژه «قرض‌الحسنه» درست نیست. گویا اطلاق این واژه بر این حساب‌ها از این پندار سرچشمه می‌گیرد که هر قرض بدون بهره‌ای قرض‌الحسنه است؛ در حالی که این درست نیست. مطابق مضمون آیات و روایات، قرض‌الحسنه هنگامی معنا می‌یابد که قرض دهنده برای کسب پاداش معنوی به فردِ نیازمندی کمک کرده، به او قرض بدون بهره می‌دهد؛ بنابراین اگر قرض دهنده با اغراض دیگری چون حفظ پول، تسهیل در معاملات، نقل و انتقال وجوه و ... مبلغی را به بانک یا غیر آن قرض دهد، اگر چه قرض بدون بهره و از نظر اسلام مجاز و مشروع است، بر آن عنوان «قرض‌الحسنه» صدق نمی‌کند و چنان‌که گذشت، بیش‌تر سپرده‌گذاران حساب جاری بانک‌ها با چنین اغراضی سپرده‌گذاری می‌کنند.۲. سپرده پس‌انداز (قرض‌الحسنه)حساب‌های پس‌انداز، از سپرده‌های رایج نظام‌های بانکی، و ویژگی آن این است که اشخاص حقیقی و گاه حقوقی، وجوه مازاد بر هزینه‌های جاری خود را برای مدّت نامعیّن به چنین حسابی واریز کرده، در برابر آن، دفترچه پس‌انداز می‌گیرند تا هنگام نیاز، وجوه مذکور را دریافت کنند. ماهیّت چنین سپرده‌ای قرض است و در بانک‌های سنّتی به‌طور عموم به آن‌ها بهره تعلّق می‌گیرد. در بانکداری بدون ربا، پرداخت بهره ممنوع است؛ امّا برای تشویق سپرده‌گذاران جوایزی در نظر می‌گیرند. این جوایز که بدون شرط و تعهّد قبلی پرداخت می‌شود، به صورت نقدی و جنسی است و از طریق قرعه بین صاحبان حساب توزیع می‌شود.استفاده از قرارداد قرض‌الحسنه در سپرده پس‌انداز به این صورت که در قانون عملیات بانکداری بدون ربا آمده و عمل می‌شود، اشکالات متعددی دارد.۱. مطابق آیات و روایات، قرض‌الحسنه عبارت از قرض بدون بهره‌ای است که فرد نیکوکاری در اختیار نیازمندی قرار می‌دهد تا با استفاده از ارزش زمانی پول، فرد نیازمند، احتیاج خود را تأمین کند؛ پس به کارگیری واژه قرض‌الحسنه در سپرده‌های پس‌انداز بانکی که صاحبان آن‌ها به اغراض دیگری چون حفظ و نگهداری وجوه، کسب درآمد و... سراغ بانک میروند، بی‌معنا است (هادوی‌نیا، ۱۳۷۸: ص۴۷ ـ۵۲).۲. وارد کردن قرارداد قرض‌الحسنه در سپرده‌های جاری و پس‌انداز، با توجه به بار ارزشی این قرارداد، باعث شده ذهنیت مردم، کارگزاران بانک، مسؤولان نظام بانکی، دولت و مجلس، درباره بانک که به تعریف همه، بنگاه تمام عیار اقتصادی است، تغییر کرده و بانک را مؤسسه‌ای خیریه که جوابگوی قشرهای آسیب‌پذیر و ابزار کار دولت و مجلس در مواقع بروز حوادث غیرمترقبه چون سیل، زلزله و... است، می‌دانند. شاهد روشن این مدّعا وجود تسهیلات تکلیفی در قانون بودجه سالانه است که همه ساله از سوی دولت ارائه، و به وسیله مجلس تصویب می‌شود.۳. به کارگیری قرارداد قرض‌الحسنه در سپرده‌های پس‌انداز باعث شده بانک‌ها نتوانند سودی به سپرده‌گذاران بپردازند؛ چرا که به فتوای مشهور فقیهان از جمله حضرت امام خمینی(قدس‌سره) اشتراط هر نوع زیاده و بنا گذاشتن بر هر نوع زیاده در قرارداد قرض، هر چند برای جبران کاهش ارزش پول، ربا به شمار می‌آید (امام خمینی، ۱۳۷۶: ج ۲، ص ۲۹۰)؛ در حالی که طی سال‌های ۱۳۶۳ – ۱۳۸۳ نرخ متوسط تورم بیش از ۲۰ درصد بوده است؛ یعنی صاحبان سپرده پس‌انداز نه تنها نتوانسته‌اند درآمدی از محل سپرده‌شان به دست آورند، بلکه به‌طور متوسط سالانه ۲۰ درصد از توان خریدشان را نیز از دست داده‌اند (موسویان، ۱۳۸۰: ص ۱۹۹)، واین در حالی است که بانک‌ها با به کارگیری مانده این سپرده‌ها سود خوبی به دست می‌آورند و توان پرداخت بخشی از آن به سپرده‌گذاران را دارند.۴. تجربه بیست ساله بانکداری بدون ربا نشان می‌دهد که بانک‌ها، مانده سپرده‌های پس‌انداز را پس از کسر سپرده قانونی و ذخیره احتیاطی در زمینه‌های سودآور سرمایه‌گذاری، و سود حاصله را به صورت سود منابع بانک تملک می‌کنند، (با این اعتقاد که قرارداد فیمابین سپرده‌گذاران و بانک، قرارداد قرض‌الحسنه است و منابع

بعد از سپرده گذاری به ملکیت بانک در می آید)؛ سپس برای تشویق سپرده گذاران بخشی از آن سود را به صورت جوایز بانک از طریق قرعه کشی به بعضی از سپرده گذاران می‌پردازند، و این، پیامدهای منفی بسیاری دارد.اول. گرچه سود حاصله از جهت حقوقی متعلق به بانک است، از جهت واقعی حاصل کارکرد منابع سپرده گذاران و متعلق به همه آنان است. اعطای بخشی از سود حاصله آن هم از طریق قرعه به گروه اندکی از صاحبان حساب پس‌انداز، ظالمانه‌ترین شکل توزیع درآمد است و متأسفانه این کار به اسم اسلام انجام می گیرد.دوم. تقسیم سود حاصل از پس‌اندازها به صورت قرعه کشی و اعطای جوایز فریبنده و تبلیغات گسترده از طریق رادیو، تلویزیون، روزنامه‌ها و... افزون بر تحمیل هزینه سنگین تبلیغات، بانک را از سطح مؤسسه مهم اقتصادی تنزل داده، در ردیف مؤسسات اعانه ملی و بخت‌آزمایی قرار می‌دهد.سوم. اعطای جوایز و تبلیغات گسترده به گونه‌ای که گذشت، باعث می‌شود سپرده‌های پس‌انداز، ثبات خود را از دست بدهند. مطالعه تجربی نشان می‌دهد که بسیاری از سپرده گذاران، به دنبال هر قرعه کشی، منابع خود را از بانکی به بانک دیگر منتقل می کنند. روشن است که با از بین رفتن ثبات سپرده‌ها، برنامه‌ریزی برای استفاده از مانده آن‌ها مشکل می‌شود.همه این اشکالات، از این حکایت دارد که انتخاب قرارداد قرض‌الحسنه به صورت قرارداد جایگزین قرض با بهره برای سپرده پس‌انداز، انتخاب درستی نیست و با روح قرارداد قرض‌الحسنه که قراردادی خیرخواهانه است و با روح صنعت بانکداری که بنگاهی تجاری است و اهداف و انگیزه‌های سپرده گذاران، تناسب ندارد.۳. سپرده سرمایه گذاری مدّت‌دارمطابق موادّ سه تا شش قانون بانکداری بدون ربا، بانک‌ها، وجوه سپرده‌های سرمایه گذاری مدّت‌دار را در قالب حقوقی عقد وکالت، از صاحبان آن‌ها تحویل گرفته، در جایگاه وکیل سپرده گذاران، در امور مشارکت، مضاربه، اجاره به شرط تملیک، معاملات اقساطی، مزارعه، مساقات، سرمایه گذاری مستقیم، معاملات سلف، جعاله و تنزیل* (خرید دین) به کار می گیرند. بانک‌ها می‌توانند اصل سپرده‌های سرمایه گذاری مدّت‌دار را تعهّد یا بیمه، و منافع حاصل از عملیّات مذکور را طبق قرارداد متناسب با مدّت و مبلغ سپرده، با رعایت سهم منابع بانک پس از کسر هزینه‌ها و حقّ‌الوکاله بین صاحبان سپرده تقسیم کنند.چنان‌که از ماهیّت عملیّات پیدا است، سود بانک و به تبع آن، سود سپرده گذاران، به سود حاصل از معاملات پیش گفته بستگی دارد و سود برخی از آن معاملات چون مشارکت، مضاربه، مزارعه، مساقات و سرمایه گذاری مستقیم در پایان دوره مالی مشخّص می‌شود و از قبل قابل تعیین نیست؛ در نتیجه، سود کلّ بانک از قبل قابل تعیین نبوده، به سود بنگاه‌های اقتصادی و به یک معنا کلّ اقتصاد بستگی خواهد داشت. بررسی نظری و تجربه عملی بانکداری بدون ربا درباره سپرده‌های مدت‌دار از دو مشکل اساسی حکایت دارد.اول. اگر به مقتضای اولیه شیوه‌های تخصیص منابع در بانکداری بدون ربا عمل شود و بانک‌ها به پیامدهای واقعی سرمایه گذاری مستقیم، مشارکت مدنی، مشارکت حقوقی، مضاربه و امثال آن‌ها ملتزم باشند، سود بانک و به تبع آن، سود سپرده گذاران مدت‌دار سود معیّن نخواهد بود؛ بلکه متغیر و مرتبط با تحولات آتی بنگاه‌های طرف قرارداد و کل اقتصاد خواهد بود و این امر باعث می‌شود که فقط افراد ریسک‌پذیر، افرادی که حاضرند با سودهای انتظاری کار کنند، سراغ بانک بیایند؛ در حالی که مشتریان اصلی بانک‌ها، افراد متعارف و ریسک‌گریز هستند؛ کسانی که دوست دارند درآمد معیّن و بدون مخاطره‌ای از محل سپرده‌شان به دست آورند و این بدان معنا است که بانکداری بدون ربا از جهت نظری برای سپرده گذاران اصلی بانک پاسخ مناسب و راهکار قابل قبول ندارد؛ البته بانک‌های تجاری با نادیده‌گرفتن ماهیت اولیه قراردادها و انجام معامله‌های صوری و غیرواقعی، بازده تسهیلات اعطایی را تثبیت کرده و نرخ‌های معیّن به صورت سود علی‌الحساب به سپرده گذاران اعلان و در پایان دوره همان نرخ را می‌دهند و فقط در برخی سپرده‌های مشخص تغییراتی داده‌اند.دوم. عملکرد بیست ساله بانکداری بدون ربای ایران نشان می‌دهد که نرخ‌های انواع تسهیلات اعطایی و به تبع آن نرخ‌های انواع سپرده‌های بانکی نه براساس واقعیت‌های بازار، بلکه به صورت دستوری به وسیله شورای پول و اعتبار تعیین و به بانک‌ها ابلاغ می‌شود. جدول ذیل نتیجه چنین روشی را نشان می‌دهد. ستون پنجم و ششم جدول نشان می‌دهد نظام بانکی نه تنها برای سپرده‌های سرمایه گذاری کوتاه مدت، برای سپرده‌های بلند مدت نیز به جای سود واقعی، ضرر واقعی

پرداخته است.سود پرداختی بانک‌های تجاری به سپرده‌ها (درصد) مأخذ: استخراج شده از گزارش اقتصادی و ترازنامه بانک مرکزی سال‌های گوناگونالبته موضوع تعیین نرخ‌ها به صورت دستوری و نتایج آن به قانون عملیات بانکداری بدون ربا اختصاص ندارد. قبل از سال ۱۳۶۳ و پیش از انقلاب، زمانی که نظام بانکی ایران ربوی بود نیز مسأله از همین قرار بود؛ به طوری که در فاصله زمانی ۱۳۵۰ تا ۱۳۶۲ سپرده‌گذاران کوتاه‌مدت به طور متوسط سالانه ۷/۷ درصد و سپرده‌گذاران بلند مدت ۶ درصد بهره واقعی منفی و در حقیقت ضرر دریافت کرده‌اند (موسویان، همان: ص ۱۹۸).تعیین نرخ‌ها به صورت دستوری و عدم واگذاری آن به سازوکار بازار با این استدلال است که آزادسازی نرخ‌ها باعث افزایش نرخ تسهیلات بانکی می‌شود و این تشدید تورم را در پی خواهد داشت. این استدلال گرچه از جهت نظری، موافقان و مخالفان خود را دارد، تجربه بیش از سی سال ایران (از سال ۱۳۵۰ تا ۱۳۸۲) نشان می‌دهد که سیاست موفقی نبوده است و علت آن را می‌توان در مسائل ذیل جست.اول. اگر سود سپرده‌های بانکی (به ویژه سود سپرده‌های سرمایه‌گذاری) در مقایسه با نرخ‌های جهانی پایین باشد، زمینه برای فرار سرمایه‌ها به ویژه سرمایه‌های مبالغ بزرگ فراهم می‌آید. در وضعی که بانک‌های بزرگ دنیا سالانه رقمی بین ۳ تا ۷ درصد بهره واقعی به سپرده‌گذاران می‌دهند، طبیعی است که سپرده‌گذار راضی به تحمل نرخ سود واقعی منفی نخواهد بود. آمارهای موجود که از خروج سرمایه‌های هنگفت به سوی کشورهای خلیج، ترکیه و اروپا حکایت می‌کنند، گواه این مطلب است.دوم. در چنین وضعی، بخش قابل توجهی از پس‌اندازها به سمت بازارهای غیررسمی پول و سرمایه کشیده شده، و با نرخ‌های بسیار بالایی قرض داده می‌شوند. وجود نرخ‌های بهره ۳۶، ۴۸ حتی ۶۰ درصدی به اسم‌های گوناگون شرعی و غیرشرعی بین مردم، از رونق بازار غیررسمی پولی در کشور حکایت دارد.سوم. در چنین وضعی، افراد ترجیح می‌دهند پس‌اندازهای خود را به شکل دارایی‌های غیرنقدی چون زمین، ساختمان، طلا، ارز و کالاهای بادوام نگهداری کنند. ثبت ۵/۶ میلیون تلفن همراه و خروج چند هزار میلیاردی سپرده‌ها از نظام بانکی نشان از عدم رضایت سپرده‌گذاران از بازده نظام بانکی دارد.روشن است با وجود مسائل پیشین هر چه زمان بگذرد، نه تنها با پایین نگاه داشتن سود بانکی، تورم کاهش نمی‌یابد، بلکه نهادینه شده، تشدید می‌یابد. سیاستگذاران پولی باید تدبیری بیندیشند که صاحبان وجوه احساس کنند اگر خود نمی‌توانند با سرمایه‌هایشان فعالیت کنند، بهترین، سالم‌ترین و کارآمدترین محل سرمایه‌گذارای بازار رسمی پول و سرمایه به ویژه نظام بانکی است.نتیجه‌گیری اشکالات بخش تجهیز منابع در بانکداری بدون ربای ایران۱. به کارگیری قرارداد قرض‌الحسنه با توجه به ماهیت خیرخواهانه آن، اولاً تناسبی با سپرده جاری و پس‌انداز بانکی ندارد. ثانیاً باعث شده بانک، در دید مردم و مسؤولان، مؤسسه خیریه تداعی کند. ثالثاً اعطای جوایز گوناگون باعث شده تا بانک در حدّ مؤسسات بخت‌آزمایی تنزل کند و رابعاً باعث شده سپرده‌گذاران پس‌انداز نتوانند به سود حاصل از به کارگیری منابع خودشان دست یابند.۲. سپرده‌های سرمایه‌گذاری در بانکداری بدون ربا از جهت نظری، متناسب با افراد ریسک‌پذیر طراحی شده و تناسبی با مشتریان اصلی بانک‌ها (افراد متعارف و ریسک‌گریز) ندارد.۳. پایین بودن نرخ سود سپرده‌ها در مقایسه با تورم و منفی بودن سود واقعی در بیش‌تر سال‌ها، اولاً باعث خروج بیش از حدّ سرمایه‌های نقدی از کشور؛ ثانیاً عامل رونق فوق‌العاده بازار غیررسمی پول با نرخ بهره‌های گزاف، و ثالثاً سبب روی آوردن صاحبان پس‌انداز به سمت دارایی‌های غیرمولّد شده است.الگوی پیشنهادیحال با توجّه به اهداف و انگیزه‌ها و روحیّات روان‌شناختی سپرده‌گذاران و با توجّه به نقاط ضعف و قوّت نظام بانکداری متعارف و بانکداری بدون ربا، سپرده‌های خاصی در دو فرض برای سامان دادن تجهیز منابع پیشنهاد می‌شود. فرض نخست، فرض تغییر قانون بانکداری بدون ربا و سوق دادن آن به سمت بانک به معنای واقعی است و فرض دوم به معنای حفظ کلیّت قانون بانکداری بدون ربای فعلی و تغییر جزئی در بخش تجهیز منابع است.فرض نخست، فرض تغییر قانون بانکداری بدون ربادر تعریف بانک گذشت که بانک، نه مؤسسه خیریه، نه مؤسسه بخت‌آزمایی و نه شرکت سرمایه‌گذاری است؛ بلکه بنگاهی اقتصادی است و به هدف کسب سود، وجوه مازاد افراد حقیقی و حقوقی را در قالب سپرده جذب کرده، به متقاضیان وجوه اعم از فعالان اقتصادی و مصرف‌کنندگان تسهیلات می‌دهد. بر این

اساس، در بازنگری اساسی باید آن گروه از معامله‌ها و فعالیت‌ها که بانک را از بانک بودن خارج می‌کند، تصفیه و خلاهای حاصل را با معامله‌ها و فعالیت‌های دیگر پر کرد؛ برای مثال، عقود قرض‌الحسنه، مضاربه، مزارعه، مساقات، مشارکت مدنی، مشارکت حقوقی که با مؤسسات خیریه و شرکت‌های سرمایه‌گذاری تناسب دارد، از قانون عملیات بانکی حذف و قراردادهایی چون وکالت، فروش اقساطی، اجاره به شرط تملیک، جعاله و تنزیل تقویت و خلاهای حاصل به وسیله عقد صلح را جبران کرد. در این اصلاح که تبیین علمی آن به مقاله مستقل نیاز دارد، تحولات ذیل رخ می‌دهد و زمینه برای انواع سپرده‌های پیشنهادی فراهم می‌شود.۱. بانک از مؤسسات خیریه و شرکت‌های سرمایه‌گذاری فاصله گرفته، به بانک به معنای واقعی نزدیک می‌شود.۲. از آن‌جا که بازده معاملات مذکور می‌تواند با نرخ‌های معیّن و از قبل برنامه‌ریزی شده باشد، در نتیجه بانک می‌تواند به سپرده‌گذاران نرخ‌های معیّن بپردازد.۳. از آن‌جا که معامله‌های مذکور ماهیت مبادله‌ای دارند، شیوه حسابداری آن‌ها از سنخ حسابداری بدهکار و بستانکار بوده، با ادبیات رایج بانکداری تناسب بیشتری خواهند داشت.انواع سپرده‌ها در فرض نخست۱. سپرده جاریاین حساب از جهت ماهیّت حقوقی و روش کار، همانند سپرده جاری در بانک‌های سنّتی خواهد بود و همانند آن‌ها خدمات حساب جاری را در اختیار صاحبان حساب می‌گذارد بدین ترتیب که اشخاص و مؤسّسات، با افتتاح حساب از طریق دسته چک از موجودی حساب خود به هر اندازه و به هر صورتی که مایل باشند (مراجعه مستقیم یا حواله)، طبق مقرّرات بانک استفاده می‌کنند.استفاده از حساب جاری، افزون بر حفظ پول در بانک، سبب تسهیل پرداخت‌ها و بی‌نیازی صاحب حساب از عمل نگهداری وجوه نقدی می‌شود. از آن‌جا که در بیش‌تر کشورها برای چنین حساب‌هایی بهره پرداخت نمی‌شود می‌توان از رابطه حقوقی قرض بدون بهره (نه قرض‌الحسنه) استفاده کرد و در این صورت، وجوه فراهم شده از ناحیه این حساب‌ها به مالکیّت بانک درآمده، جزو منابع بانک خواهد بود و بانک‌ها می‌توانند با رعایت سپرده قانونی و ذخیره احتیاطی، از باقیمانده وجوه در اعطای تسهیلات کوتاه مدّت استفاده کنند.شایان ذکر است که اگر بخواهیم مثل معدود کشورهایی برای حساب‌های جاری نیز سود اندکی بدهیم، از رابطه حقوقی قرض نمی‌توان استفاده کرد و باید سراغ رابطه وکالت برویم که در حساب پس‌انداز معرّفی خواهیم کرد.۲. سپرده پس‌انداز با سود معیّنچنان‌که گذشت، در بانکداری متعارف، سپرده‌ای به نام سپرده پس‌انداز وجود دارد که مردم وجوه مازاد بر نیاز خود را در آن نگه می‌دارند و هنگام نیاز مراجعه کرده، بخشی از اندوخته خود را می‌گیرند؛ انگیزه اصلی مردم از افتتاح این حساب، حفظ و نگهداری است؛ امّا در پی کسب درآمد نیز هستند. بانک‌ها نیز با اعطای بهره، مردم را تشویق می‌کنند و گذشت که در بانکداری بدون ربا، جای این حساب خالی است و حساب پس‌انداز قرض‌الحسنه به دلیل نداشتن سود نمی‌تواند جایگزین مناسبی باشد و گفته شد که اعطای جوایز به صورت قرعه‌کشی نمی‌تواند مشوّق مؤثّر به شمار آید. با استفاده از عقود شرعی می‌توان سپرده پس‌انداز با سود معیّن طرّاحی و جایگزین سپرده پس‌انداز بانکداری متعارف کرد. برای این حساب، راه‌هایی قابل تصوّر است که آسان‌ترین و بدون اشکال‌ترین آن‌ها بدین قرار است.افراد با مراجعه به بانک، بخشی از وجوه مازاد بر نیاز خود را به صورت عقد وکالت در بانک سپرده‌گذاری کنند و به بانک وکالت دهند تا وجوه آنان را به همراه دیگر وجوه حاصل از سپرده پس‌انداز (به صورت مشاع) از طریق عقود با بازده معیّن (فروش اقساطی، اجاره به شرط تملیک، جعاله و خرید دَیْن) به جریان انداخته، سود مشخّص را برای آنان به دست آورد.بانک، هر ساله با مطالعه کشش بازار درباره نرخ نسیه، نرخ تنزیل، اجاره و جعاله و ظرفیّت معامله، نرخ معیّنی را برای تسهیلات اعطایی از طریق معاملات نسیه، اجاره به شرط تملیک، جعاله و خرید دین اعلام می‌کند؛ سپس با توجّه به توان مدیریّتی خود، چند درصد از آن را به عنوان حق الوکاله کم کرده، بقیه را برای صاحبان سپرده اعلام می‌کند؛ در نتیجه، سپرده‌گذار به بانک وکالت می‌دهد تا سپرده او را از طریق معاملات مذکور به جریان انداخته، از سود حاصل، درصد مشخّصی را به صاحب سپرده بپردازد و بقیّه را بانک به صورت حقّ‌الوکاله بردارد؛ برای مثال، بانک می‌بیند اگر نرخ اعطایی تسهیلات از طریق معاملات مذکور ۲۰ درصد باشد، با محاسبه نرخ سپرده قانونی و ذخایر احتیاطی می‌تواند از کلّ منابع ۱۲ درصد سود به دست آورد و برآورد

می کند که کلّ هزینه‌های عملیاتی بین ۲ تا ۴ درصد خواهد بود و به راحتی می تواند ۸ درصد به سپرده گذار بپردازد؛ بنابراین اعلام می کند در سال ۱۳۸۳ برای سپرده‌های پس‌انـداز، ۸ درصـد سود می‌پردازد. سپرده گـذار نیز با توجّه به رقم اعلام شـده و با توجّه به ماهیّت فقهی سپرده پس‌انـداز، با افتتاح حساب پس‌انـداز، به بانک وکالت می‌دهد وجوه او را همراه دیگر وجوه در عقود مذکور به کار گرفته، ۸ درصـد سود به او بپردازد و بقیّه را به صورت حقّ‌الوکاله و هزینه عملیات، خود بانک بردارد؛ البته این ارقام به صورت مثـال است و هر سال می‌توانـد متناسب با اوضاع اقتصادی تغییر کنـد و معیّن بودن نرخ به معنای ثابت بودن همیشـگی آن نیست. در واقع سپرده گـذار به بانک وکالت عام می‌دهـد که وجوه او را همراه وجوه دیگر با نرخ‌هایی که بانک متناسب با کشـش بازار تعیین می کند، اعطای تسهیلات کرده پس بخشی از سود را که نرخ معیّنی است به سپرده گذار بپردازد و بخش دیگر را برای حق‌الوکاله و هزینه‌های عملیاتی بردارد.۳. سپرده سـرمایه گذاری با سود معیّنچنان‌که گـذشت، گروهی از مردم قصـد دارند از طریق سپرده بانکی درآمـد کسب کنند و به جهات روحیّات خاص حاضـر نیسـتند ریسک بپذیرند. در بانکداری متعارف، بانک‌ها با طرّاحی سپرده‌های مـدّت‌دار، به تقاضای این گروه از سپرده گـذاران پاسـخ می‌دهنـد؛ امّا در بانکداری بدون ربای ایران، راهکاری برای این گروه ارائه نشـده است. این‌جـا نیز می‌تـوان هماننـد سـپرده پس‌انـداز بـا اسـتفاده از عقود شـرعی، راهکارهـای منـاسبی ارائه داد و آسـان‌ترین و مشـروع‌ترین راهکار، همان است که در سپرده پس‌انداز گذشت؛ یعنی افراد با مراجعه به بانک، بخشی از وجوه مازاد بر نیاز مصرفی خود را در اختیـار بانک می گذارنـد و به بانک وکالت می‌دهنـد وجوه آنان را به همراه دیگر وجوه به دست آمـده از این حساب به نحو مشاع، از طریق عقود با بازده معیّن (فروش اقساطی، اجاره به شـرط تملیک، جعاله و فروش دین) به جریان انـداخته، سود معیّنی را برای سپرده گـذاران بـه دسـت آورد.اگر مثـال سـپرده پس‌انـداز را برای سـپرده سـرمایه گذاری بـا بـازده معیّن مطرح کنیم، بـانک مشاهـده می کنـد که اگر نرخ اعطـای تسـهیلات از طریق معامله‌های فروش اقساطی، اجاره به شـرط تملیک، جعاله و خریـد دین ۲۰ درصـد باشد، با محاسـبه نرخ سپرده قانونی و ذخیره احتیاطی که طبق قاعده در سپرده‌های سـرمایه گذاری خیلی کم‌تر است می‌تواند ۱۶ درصـد سود در مقـایسه با کلّ منابع به دست آورد. حال اگر ۲ درصـد به صورت حقّ‌الوکاله و پوشـش هزینه‌های اتّفاقی در نظر بگیرد (از آن‌جا که این سپرده‌ها در مقایسه با سپرده‌های پس‌انداز ثبات بیش‌تری دارند، مراجعات مشتریان کم‌تر و مدیریّت سپرده‌ها آسـان‌تر است و طبق قاعـده، هزینه و حقّ‌الوکـاله کم‌تری لازم دارد)، بانک اعلام می کنـد به طور مثال، در سال ۸۳ برای سپرده‌های سرمایه گذاری با سود ثابت، ۱۴ درصـد سود می‌پردازد. سپرده گذار نیز با توجّه به رقم مذکور و با توجّه به ماهیّت فقهی این سپرده، بـا افتتـاح سپرده سـرمایه گذاری با سود معیّن، به بانک وکالت می‌دهـد تا سپرده او را همراه دیگر سپرده‌های این حساب، در عقود با بازده معیّن به کار گرفته، ۱۴ درصـد سود به او بپردازد و بقیّه را خود بانک به صورت حقّ‌الوکاله و هزینه‌های عملیاتی بردارد (ارقام به صورت مثال است و وکالت سپرده گـذار هماننـد سپرده پس‌انـداز عام خواهـد بود).انواع سپرده‌های سـرمایه گذاری با سود معیّندر بانکـداری متعارف سپرده‌های مـدّت‌دار را به کوتاه مـدّت (یک ساله)، میان مـدّت (دو و سه ساله)، و بلنـد مدّت (پنج ساله) تقسـیم می‌کننـد و برای آن‌ها نرخ بهره‌های متفاوت در نظر می گیرنـد؛ یعنی هر چه سپرده، مـدّت‌دارتر باشد، نرخ بهره بیش‌تری به آن تعلّق می گیرد.در سپرده‌هـای سـرمایه گذاری بـا سود معیّن نیز می‌توان چنین روشـی را اعمـال کرد. از آن‌جـا که اوّلاًـ نرخ ذخیره قانونی و احتیاطی این سپرده‌ها هر چه مـدّت‌دارتر می‌شود، کاهش می‌یابد، بانک به تناسب، سود بیش‌تری از ناحیه آن تحصـیل می کند. ثانیاً هر چه سپرده، مـدّت‌دارتر می‌شود، به جهت مراجعـات کم‌تر سپرده گـذار و قـابلیّت برنـامه‌ریزی برای طرح‌های کلان، هزینه کم‌تری برای بانـک خواهـد داشت؛ در نتیجه به حقّ‌الوکاله کم‌تری نیاز می‌یابـد؛ پس به صورت منطقی و طبیعی، هر چه سپرده، مـدّت‌دارتر شود، سود ناخالص بیش‌تر و حقّ‌الوکاله کم‌تری خواهـد داشت و بانک می‌توانـد رقم بالاتری به سپرده گذار بپردازد.جدول ذیل نوع فعالیت‌های بانکداری بدون ربا طبق فرض نخست (به‌معنای واقعی بانک) را نشان می‌دهد. فعالیت‌های بانک در فرض نخست

فرض دوم، حفظ قانون عملیات بانکـداری بـدون ربا اگر نخواهیم قانون عملیات بانکداری بدون ربای فعلی را تغییر دهیم می‌توان با

تغییر برخی آیین‌نامه‌های اجرایی، برخی از مشکلات بانکی را حل کرد و به قسمت بسیاری از نتایج فرض نخست رسید. برای این منظور باید تغییرات ذیل در آیین‌نامه‌های اجرایی اعمال شود.۱. شیوه‌های دوازده‌گانه تخصیص منابع را می‌توان به سه گروه مشخص عقود با بازده معیّن (فروش اقساطی، اجاره به شرط تملیک، جعاله و تنزیل) و عقود با بازده نامعیّن (مشارکت حقوقی، مشارکت مدنی، مضاربه، مزارعه، مساقات، سلف و سرمایه‌گذاری مستقیم) و قرارداد قرض‌الحسنه تقسیم، و منابع آن‌ها را جدا کرد.۲. سپرده سرمایه‌گذاری که طبق قانون بر اساس رابطه حقوقی وکالت تعریف شده است به سه گروه تقسیم کرد: سپرده سرمایه‌گذاری وکالتی بدون مدت (پس‌انداز)، سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار با سود معیّن و سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار با سود متغیر؛ در نتیجه، بانکداری بدون ربا دارای پنج نوع سپرده به شرح ذیل خواهد بود.انواع سپرده در فرض دوم۱. سپرده جاریاین سپرده همانند سپرده جاری در فرض نخست خواهد بود. ماهیّت حقوقی آن قرض بدون بهره است و بانک سودی به سپرده‌گذار نمی‌پردازد و به مقتضای قرض، مالک سپرده‌ها خواهد بود و می‌تواند مانده آن‌ها را پس از کسر سپرده قانونی و ذخیره احتیاطی در اعطای تسهیلات سود آور به کار گیرد.۲. سپرده قرض‌الحسنهماهیّت حقوقی این سپرده، قرض‌الحسنه است و بانک وظیفه دارد (برای تأمین اهداف سپرده‌گذاران)، کلّ مانده این سپرده‌ها را پس از کسر سپرده قانونی و ذخیره احتیاطی، در جهت تأمین نیازهای ضرور، تسهیلات قرض‌الحسنه اعطا کند.۳. سپرده پس‌انداز با سود معیّنماهیت حقوقی این سپرده وکالت عام خواهد بود. سپرده‌گذار به بانک وکالت می‌دهد وجوه او را همراه وجوه دیگر این سپرده، فقط از طریق عقود با بازده معیّن (فروش اقساطی، اجاره به شرط تملیک، جعاله و تنزیل)، اعطای تسهیلات کرده، بعد از کسر درصدی برای حقّ‌الوکاله و هزینه‌های عملیاتی، بقیه را به صاحب سپرده بپردازد. ماهیت سپرده و روش کار همانند سپرده پس‌انداز فرض نخست خواهد بود.۴. سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار با سود معیّنماهیّت حقوقی، روش کار این نوع سپرده نیز مانند سپرده پس‌انداز با سود معیّن است با این تفاوت که به جهت مدت‌دار بودن، ثبات بیش‌تری دارد؛ در نتیجه نرخ سپرده قانونی و نرخ حقّ‌الوکاله کم‌تری خواهد داشت و سود بیش‌تری عاید سپرده‌گذار خواهد شد.۵. سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار با سود متغیرپیش‌تر گذشت که گروهی از مردم، دارای روحیه ریسک‌پذیر بوده، حاضرند برای رسیدن به درآمدهای بالاتر درجاتی از ریسک را بپذیرند. در اقتصاد متعارف این افراد به سمت بازار سهام، شرکت‌های سرمایه‌گذاری می‌روند. بانکداری بدون ربا می‌تواند بر اساس عقد وکالت عام، وجوه این افراد را به صورت سپرده سرمایه‌گذاری جذب کرده، بعد از کسر سپرده قانونی و ذخیره احتیاطی، از طریق عقود با بازده متغیر (مشارکت مدنی، مشارکت حقوقی، مضاربه، مزارعه، مساقات، سلف، سرمایه‌گذاری مستقیم) اعطای تسهیلات کند. بدیهی است از آن‌جا که بازده این عقود به بازده بنگاه‌های گیرنده تسهیلات و تحولات اقتصادی جامعه، ارتباط دارد، نرخ بازده متغیر خواهد بود؛ در نتیجه، سود سپرده‌گذاران نیز متغیر بوده، در پایان دوره مالی قطعی می‌شود. بانک‌ها می‌توانند با بررسی اوضاع اقتصادی، نرخ‌هایی را به صورت علی‌الحساب اعلان، و در پایان دوره مالی، بعد از روشن شدن سود قطعی سپرده‌گذاران تصفیه کنند.انواع سپرده سرمایه‌گذاری مدت‌دار با سود متغیرسپرده‌های سرمایه‌گذاری با سود متغیر نیز همانند سپرده‌های سرمایه‌گذاری با سود معیّن، به سپرده‌های یکساله، دوساله، سه‌ساله، پنجساله و پنجساله انتقال‌پذیر قابل تقسیم است. در سپرده سرمایه‌گذاری با سود متغیّر، حتّی می‌توان برای افراد کاملاً ریسک‌پذیر، حساب ویژه افتتاح کرد و سپرده آن‌ها را در طرح یا صنعتی خاص سرمایه‌گذاری کرد. در این سپرده‌ها نیز هر چه مدّت سپرده‌گذاری طولانی باشد، به جهت ثبات بیش‌تر، به ذخیره قانونی و احتیاطی کم‌تری نیاز خواهد بود و به بانک امکان خواهد داد در طرح‌های بلندمدّت‌تر که سودآوری بیش‌تری دارند، سرمایه‌گذاری کند؛ چنان‌که به جهت کاهش مراجعات سپرده‌گذار، هزینه‌های مربوط پایین است؛ در نتیجه بانک می‌تواند نسبت‌های متفاوتی از حقّ‌الوکاله را برای انواع سپرده‌های مذکور در نظر بگیرد.جدول زیر نوع فعالیت‌های بانکداری بدون ربا طبق فرض دوم (حفظ قانون عملیات بانکداری بدون ربا) را نشان می‌دهد.فعالیت‌های بانک در فرض دوم نمودار ذیل چگونگی ارتباط مانده انواع سپرده‌ها با انواع تسهیلات را نشان می‌دهد.مانده

سپرده جاری > ---همه تسهیلاتمانده سپردهٔ قرض‌الحسنه > ---تسهیلات قرض‌الحسنهمانده سپرده پس‌انداز با سود معیّن> ---تسهیلات از طریق عقود با بازده معیّنتسهیلات از طریق عقود با بازده معیّن > ---مانده سپرده سرمایه‌گذاری با سود معیّنمانده سپرده سرمایه‌گذاری با سود متغیّر > ---تسهیلات از طریق عقود با بازده متغیّرآثار الگوی پیشنهادیبا حذف سپرده قرض‌الحسنه از بخش تجهیز منابع، و جایگزینی قرارداد قرض بدون بهره در سپرده جاری و وکالت عام در سپرده پس‌انداز، و با تمرکز شیوه‌های اعطای تسهیلات در عقود با سود معیّن (فروش اقساطی، اجاره به شرط تملیک، جعاله و فروش دین) آثار و نتایج ذیل به دست می‌آید.۱. بانک تعریف و جایگاه مناسب خود را یافته، از مؤسسات خیریه و شرکت‌های سرمایه‌گذاری فاصله می‌گیرد.۲. بانک می‌تواند متناسب با عملکرد و مانده سپرده پس‌انداز به سپرده‌گذار سود بانکی بپردازد.۳. با پرداخت سود بانکی به سپرده‌های پس‌انداز، به تبلیغات گسترده و پرهزینه برای جذب سپرده‌ها نیازی نخواهد بود.۴. با پرداخت سود بانکی به قرعه‌کشی و اعطای جوایز نیازی نخواهد بود در نتیجه، بانک از مؤسسه بخت‌آزمایی فاصله می‌گیرد.۵. با پرداخت سود بانکی ضرر ناشی از کاهش ارزش پول در اثر تورم جبران می‌شود، و قدرت خرید سپرده‌گذاران کاهش نمی‌یابد.۶. با جایگزین سود سپرده به جای اعطای جوایز همراه با قرعه، جابه‌جایی سپرده‌ها بین بانک‌ها از بین رفته، سپرده‌ها ثبات بیش‌تری می‌یابند.۷. کلیه قراردادهای بانک بر اساس عقود مبادله‌ای و بر اساس رابطه بدهکار و بستانکار تعریف می‌شود که متناسب با ادبیات حسابداری بانکداری متعارف است.۸. با تمرکز شیوه‌های اعطای تسهیلات روی عقود با سود معیّن، سود بانک و به تبع آن سود سپرده‌های سرمایه‌گذاری نیز معیّن می‌شود و بانک برای مشتریان اصلی راهکار خواهد داشت.مدّت‌ها بود نظام بانکی درصدد یافتن راه حل فقهی برای اعطای سود به سپرده‌های پس‌انداز و جبران کاهش قدرت خرید سپرده‌ها در اثر تورم بود و برای این منظور همایش ویژه‌ای نیز برگزار شد؛ امّا راه‌حل قابل قبول فقهی پیدا نشد؛ چرا که مشهور فقیهان از جمله حضرت امام خمینی(قدس‌سره)، پرداخت هر نوع زیاده در قرارداد قرض‌الحسنه را ربا می‌دانند. با روش پیشنهادی، موضوع تغییر می‌یابد و پرداخت سود در قرارداد وکالت را همه فقیهان می‌پذیرند.منابع و مآخذ۱. امام خمینی، استفتائات، قم، دفتر انتشارات اسلامی، ۱۳۷۶ش، جلد دوم.۲. بهمند، محمد و بهمنی، محمود، بانکداری داخلی، تهران، مؤسسه عالی بانکداری، ۱۳۷۴ ش.۳. صدقی، عباس، اصول بانکداری، دانشگاه تهران، ۱۳۵۵ ش.۴. ضیائی، منوچهر، مجموعه قوانین پولی و بانکی، تهران، مؤسسه تحقیقات پولی و بانکی، ۱۳۷۲ش.۵. کاشانی، سیّدمحمود، بررسی حقوقی، چهارچوب قانون عملیات بانکی بدون ربا، مجموعه مقالات هشتمین سمینار بانکداری اسلامی ایران، مؤسسه عالی بانکداری، ۱۳۷۶ش.۶. کرویتس، هلموت، شهمیرزادی، حمیدرضا، پول، بهره، بحران‌های اقتصادی، اجتماعی، تهران، کانون اندیشه جوان، ۱۳۷۸ش.۷. مجتهد، احمد؛ حسن‌زاده، علی، پول و بانکداری، تهران پژوهشکده پولی و بانکی، ۱۳۸۰ ش.۸. موسویان، سیّدعباس، بانکداری اسلامی، تهران، پژوهشکده پولی و بانکی، دوم، ۱۳۸۰ش.۹. موسویان، سیّدعبّاس، طراحی سپرده‌های جدید در بانکداری بدون ربا، فصلنامه اقتصاد اسلامی، ش ۷، پاییز ۱۳۸۱.۱۰. هادوی‌نیا، علی‌اصغر، قرض‌الحسنه و آثار اقتصادی آن، تهران، پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی، ۱۳۷۸ش.پی نوشت:* استادیار پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی.* عملیات مربوط به خرید دین بر مبنای آیین‌نامه موقّت تنزیل اسناد و اوراق تجاری (خرید دین) و مقرّرات اجرایی آن که در جلسه مورّخ ۲۶/۸/۱۳۶۱ شورای پول و اعتبار به تصویب رسیده و متعاقباً در شورای نگهبان نیز مطرح و به اکثریت آرا، منطبق بر موازین شرعی و قانون اساسی شناخته شده است و نیز اصلاحیه بعدی آیین‌نامه مذکور، مصوب ۲۴/۹/۱۳۶۶ شورای پول و اعتبار، انجام می‌پذیرد. مطابق مواد آیین‌نامه، بانک‌ها باید بر حقیقی بودن بدهی (سفته یا برات حاکی از معامله واقعی باشد)، و معتبر بودن بدهکار اطمینان یابند.

http://www.hawzah.net/Per/Magazine/EE/۰۱۵/ee۰۱۵۰۳.asp

<div class="e>

ضرورت استقلال بانک مرکزی

محمد اقبال‌نیا

تاریخچهء ایجاد بانک مرکزی: شکل‌گیری بانک مرکزی به قرن ۱۷ میلادی مربوط می‌شود نخستین بانک مرکزی دنیا، ریکز بانک سوئد بود که سال ۱۶۵۶ میلادی تاسیس شد و در سال ۱۶۶۸ به عنوان بانک دولتی و ملی سوئد درآمد بانک انگلستان نیز که سال ۱۶۹۴ تاسیس شد در زمرهء قدیمی‌ترین بانک‌های مرکزی دنیا به شمار می‌رود بانک انگلستان در مقابل اجازهء انتشار اسکناس، استقراض دولت را تامین می کرد به تدریج ذخایر کشور انگلستان به بانک سپرده شد و در نیمهء دوم قرن نوزدهم، بانک انگلستان به صورت بانک تنظیم‌کنندهء اعتبارات و آخرین وام‌دهنده درآمد بانک فرانسه نیز سال ۱۸۰۰ به وجود آمد و به تدریج به عنوان بانک عامل دولت و ناشر اسکناس و همچنین نگهدارندهء ذخایر و آخرین اعطاکنندهء وام درآمد بانک هلند سال ۱۸۱۴، بانک اتریش ۱۸۱۷، بانک کپنهاگ (دانمارک) ۱۸۱۸، بانک بلژیک ۱۸۵۰، بانک اسپانیا ۱۸۵۶، بانک روسیه ۱۸۶۰، بانک رایش آلمان ۱۸۷۵ و بانک ژاپن ۱۸۸۲ تاسیس شدند تاسیس بانک مرکزی در ایران نیز به سال ۱۳۳۹ هجری شمسی باز می گردد به این ترتیب ملاحظه می‌شود که بانک‌های بسیاری در خلال قرن نوزدهم به وجود آمدند که به تدریج انحصار نشر اسکناس را بر عهده گرفتند با این وجود ضرورت ایجاد بانک مرکزی از اوایل قرن بیستم برای همهء کشورها احساس شد و بسیاری از کشورها در نیمهء اول قرن بیستم به ایجاد بانک مرکزی اقدام کردند وظایف بانک مرکزی بانک‌های مرکزی در آغاز با نشر اسکناس‌های معتبر و جلب اعتماد مردم، انحصار نشر اسکناس را به خود اختصاص دادند و سپس ضمن انجام امور مالی دولت و خزانه‌داری، امین بانک‌های دیگر شدند و با نگهداری ذخایر آن‌ها سرانجام به عنوان آخرین اعتبار دهنده درآمدند بر این اساس وظایف بانک مرکزی قبل از دههء ۱۹۵۰ را به شرح زیرتعریف می کنند : ۱- بانک ناشر اسکناس که به طور انحصاری نشر اسکناس را به خود اختصاص می‌دهد ۲- بانک تنزیل کننده، به معنی تنزیل اسناد بانک‌های تجاری ۳- بانک نگهدارندهء ذخایر طلای بانک‌ها ۴- بانک تنظیم‌کننده و کنترل‌کنندهء بازار پول داخلی ۵- بانک عامل دولت ۶- بانک هدایت‌کنندهء اعتبارات، کنترل‌کنندهء بحران پولی، قیمت‌های داخلی و ارزش برابری پول با توجه به تحولات اقتصادی که در دهه‌های اخیر به وجود آمده است، وظایف بانک مرکزی از یک رشته وظایف مکانیکی بانکداری به نقشی حساس و اثرگذار در اقتصاد تبدیل شده است به طور کلی در تعاریف جدیدتر، وظایف بانک مرکزی در سه مورد زیر خلاصه می‌شوند : ۱- ایجاد تعادل پولی: ایجاد تعادل میان عرضه و تقاضای پول به گونه‌ای که ثبات منطقی برای ارزش پول ایجاد شود ۲- تحکیم و ارتقای خارجی: ایجاد شرایط لازم برای تعادل تراز پرداخت‌ها، به شکلی که قدرت خرید پول یا ارزش برابری آن در معاملات بین‌المللی از ثبات و استحکام منطقی برخوردار باشد ۳- آخرین اعتباردهنده: خلق پولمطالعهء قوانین مربوط به تاسیس بانک‌های مرکزی در کشورهای مختلف نشان می‌دهد که وظایفی از قبیل حفظ ارزش پول، حفظ تعادل داخلی و خارجی، کنترل تورم، حفظ ثبات قیمت‌ها و کمک به رشد و ثبات اقتصادی جامعه به عنوان اهداف و مسوولیت‌های اصلی تاسیس ذکر شده است استقلال بانک مرکزی بانک مرکزی زمانی مستقل به شمار می‌رود که بتواند وظایف خود را بر اساس ضوابط و قوانین اقتصادی و نه سیاسی انجام دهد بانک مرکزی قدرت خلق پول دارد از سوی دیگر، قدرت خلق پول و نشر اسکناس، از جمله مهم‌ترین اهرم‌های قدرت برای هر دولتی محسوب می‌شود وقتی که دولت بنا به دلایل مختلف و از جمله کسری بودجه، نیاز به پول پیدا می کند تمایل دارد تا با فشار بر بانک مرکزی و انتشار اسکناس زیاد، مشکل خود را در کوتاه‌مدت حل کند از دیدگاه برخی از محققان، استقلال بانک مرکزی از دو بعد سیاسی و اقتصادی مطرح است استقلال سیاسی بانک مرکزی به معنای توانایی آن برای تعیین اهداف خود بدون تاثیرپذیری از دولت است از سوی دیگر، استقلال اقتصادی بانک مرکزی در برگیرندهء توانایی آن در تعیین و اجرای آزادانهء خط مشی‌های خود به منظور دستیابی به اهداف مورد نظر است همچنین، در بحث استقلال بانک مرکزی، انتصاب اعضای اداره‌کنندهء بانک مرکزی، دورهء تصدی آن‌ها و

احتمال انفصال از خدمت آن‌ها نیز مطرح است اندازه‌گیری و رتبه‌بندی موارد اخیر دشوار است در برخی دیگر از تحقیقات، برای تحلیل استقلال بانک مرکزی به سه بعد زیر توجه شده است: ۱- استقلال نهادی، که بر اساس موقعیت بانک در نهادهای دولتی و رویه‌های به کار رفته در تعیین و به کارگیری اختیارات بانک تعریف می‌شود ۲- استقلال عملکردی، که بر حسب قدرت و قابلیت بانک در رابطه با تعیین و به کارگیری سیاست پولی و خود مختاری آن در تصمیم‌گیری روی سایر عملیات مشخص شده در قانون بیان می‌شود ۳- استقلال مالی، یعنی داشتن یک رویهء یکسان و همیشگی برای جمع‌آوری و توزیع منابع بانک که احتمال تحمیل هر گونه فشار مالی را منتفی می‌کند اندازه‌گیری استقلال بانک مرکزیعموما استقلال بانک مرکزی را بر حسب چگونگی روابط آن با دولت اندازه‌گیری می‌کنند روابط بانک مرکزی با دولت نیز دارای وجوه مختلفی بوده بنابراین تعیین درجهء استقلال بانک‌های مرکزی امری دشوار است ساختار روابط رسمی‌و غیررسمی میان دولت و بانک مرکزی در تعیین استقلال بانک مرکزی نقش دارد اگرچه میزان و نوع روابط بانک مرکزی با دولت می‌تواند به مقدار زیادی نشان‌دهندهء درجهء استقلال بانک مرکزی باشد لیکن در عمل بانک‌های مرکزی زیادی وجود دارند که با وجود داشتن ارتباطات ویژه با دولت، از استقلال بالایی نیز برخوردارند می‌توان روابط بین دولت و بانک مرکزی را در ابعاد زیر ارزیابی کرد : ۱- اهداف و وظایف بانک مرکزی: اغلب بانک مرکزی به عنوان بالاترین مجری سیاست‌های پولی کشور مطرح بوده و مسوولیت دارد تا در جهت افزایش ثبات و رفاه اقتصادی کشور گام‌بردارد ۲- مالکیت بر سهام بانک مرکزی: صرف‌نظر از این که مالکیت بانک مرکزی در دست بخش خصوصی یا دولتی باشد، به منظور حفظ استقلال بانک مرکزی لازم است تا نظارت و دخالت دولت در امور بانک مرکزی، تابع قواعد و مقررات ویژه‌ای باشد.۳- انتصاب رییس کل بانک مرکزی: از نمودهای مهم استقلال یا عدم استقلال بانک مرکزی، چگونگی انتصاب بالاترین مقام تصمیم‌گیرندهء بانک مرکزی و دورهء تصدی وی است در اکثر کشورهای جهان و حتی در مواردی که سهامداران بانک مرکزی را شخصیت‌های خصوصی تشکیل می‌دهند، رییس کل بانک با توصیهء دولت منصوب می‌شود ۴- انتصاب اعضای شورای سیاستگذاری (شورای پول و اعتبار:) این شورا بالاترین شورای تصمیم‌گیری بانک مرکزی به شمار می‌آید مقام انتصاب‌کننده و دورهء انتصاب اعضا در شورا در کشورهای مختلف متفاوت است مقام انتصاب‌کنندهء اعضای شورا ممکن است رییس‌جمهور، پارلمان یا وزیر دارایی باشد ضرورت استقلال بانک مرکزی در ایران بانک مرکزی ایران سال ۱۳۳۹ شمسی و با هدف حفظ ارزش پول و نشر انحصاری اسکناس تاسیس شد وظایف بانک مرکزی ایران، کارگزاری مالی دولت و شهرداری‌ها در داخل و خارج و نیز حفظ موازنهء ارزی کشور تعریف شده است به موجب قانون پولی و بانکی مصوب ۱۸ تیرماه ۱۳۵۱، بانک مرکزی مسوولیت تنظیم و اجرای سیاست پولی و اعتباری کشور بر اساس سیاست‌های کلی اقتصادی را بر عهده گرفت در این قانون، هدف از تشکیل بانک مرکزی حفظ ارزش پول و موازنهء پرداخت‌ها یا به عبارتی حفظ تعادل داخلی و خارجی پول عنوان شده است براساس قانون مذکور، بانک مرکزی به عنوان تنظیم‌کنندهء نظام پولی و اعتباری کشور، وظیفهء نشر انحصاری اسکناس و سکه‌های فلزی، نظارت بر بانک‌ها، تنظیم مقررات ارزی و نظارت بر معاملات طلا و کارگزاری مالی دولت را بر عهده دارد عملکرد سیاست‌های پولی در ایران در دهه‌های اخیر نشان‌دهندهء تاثیرپذیری قابل توجه تورم از افزایش پایهء پولی کشور بر اثر کسری بودجهء دولت، تسهیلات تکلیفی و استقراض دولت از بانک مرکزی است انباشت بدهی دولت و بخش دولتی به بانک مرکزی و افزایش بی‌رویهء حجم پول، موجب شده است تا کنترل بانک مرکزی بر روی پایهء پولی و تورم در عمل بسیار محدود شود مطابق تحقیقات انجام شده، میزان استقلال بانک مرکزی کشورمان براساس شاخص‌های کمی مربوطه پایین است دخالت‌های دولت در امر سیاستگذاری پولی (از جمله کاهش دستوری نرخ سود بانکی و یا اجرای سیاست‌های انبساطی) موجب شده طی سالیان متمادی، شاهد رشد تورم و ناپایداری رشد اقتصادی کشور باشیم رشد اقتصادی کشور و کنترل تورم از جمله اهداف سند چشم‌انداز ۲۰ سالهء کشور نیز است امری که در گروی استقلال واقعی بانک مرکزی و عملکرد آن فارغ از ملاحظات سیاسی است

در این راستا، تصویب قوانینی جدید برای رفع دخالت دولت در امور بانک مرکزی و اعمال نظارت‌های لازم در این خصوص ضروری به نظر می‌رسدنویسنده : محمد اقبال‌نیا - دانشجوی دوره‌ء دکترای مدیریت مالی دانشگاه شهید بهشتی منبع : سرمایه

بررسی تأثیر حسابداری عملیات بانکی

پژوهشی فصل اول:کلیات تحقیق: مقدمه: اقتصاد کنونی جهان اقتصاد پولی است . اغلب معاملات و مبادلات با پول صورت می پذیرد . پول در فعالیتهای اقتصادی نقش بسیار تعین کننده ای دارد .بدون استفاده از آن هزاران معامله گوناگون بازرگانی ، که هر روز شاهد انجام آنها هستیم ، غیر ممکن است.پاره ای از این معاملات که امکان پذیر هستند در صورت نبودن پول ، با دشواری و تاخیر فراوان صورت خواهد گرفت.بنابر این ، حذف پول و به دنبال آن به کنار گذاشتن حرفه بانکداری از جوامع بشری غیر ممکن به نظر میرسد. زیرا در زندگی اقتصادی امروزی بانکها وظایف مهمی را بر عهده گرفته اند.مثلا بانکهای تجاری بر خلاف سایر موسسات مالی که فقط می توانند موجودی های نقدی خود را قرض دهند، قادرند پول جدید ایجاد کنند و تا چند برابر موجودی های نقدی خود بر میزان قدرت خرید جامعه بیفزایند.به طورکلی میتوان گفت که امروزه حرفه بانکداری ، تامین مالی سایر حرفه ها و کسب کارها را بر عهده دارد . بدین گونه ، بانک و بانکداری در تمامی جنبه های زندگی اقتصادی جوامع ریشه دوانده است.با وجود این ، اگر نظام بانکی از کنترل خارج شود خلق و خوی استثماری و تجاوزگر پیدا خواهد کرد . در اینجا این سوال مطرح است که آیا حذف خلق و خوی استثمارگر و ظالمانه نظام بانکی ادامه دارد؟آری . در چهارچوب بانکداری اسلامی بدون ربا، می توان به سوال فوق پاسخ مثبت داد . و باتحقق این آرزو است که ابزارهای پولی می توانند بالا رفتن سطح زندگی بشری و کرامت او را نوید دهند .بیان مسئله:حسابداری عملیات امور بانکی که روزانه به بررسی اموری می پردازدکه درجریان عملیات بانکی برای مشتریان و سایراموربانکی درجریان است. دربانک ملی ایران انجام عملیات بانکی درموارد بسیاری انجام می گیرد.بیشترین انجام وظیفه دراین قسمت میباشد.درواقع به تعبیری ازآن به نقطه حساس عملیات بانکی میتوان یادکرد.انجام عملیات اموربانکی نیازبه تخصص افرادی داردکه آن را انجام می دهند.بایداطلاعات خودرابه روزگردانندتا ازآخرین دستاوردهای عملیات بانکی با اطلاع باشند.دراین جا قصدآنراداریم تابه نقش امورمقطعی بانک بپردازیم.سئوالات تحقیق:۱- آیا سیستم حسابداری عملیات اموربانکی می تواندعامل موفقیت بانک باشد؟ .۲- آیا استفاده ازافرادمتخصص می تواندرموفقیت سیستم حسابداری عملیات اموربانکی موثرباشد؟ ۳- آیا سیستم حسابداری عملیات اموربانکی وبرنامه ریزی درست می تواندعامل موفقیت بانک گردد؟ ۴- آیا کنترل وبه روزکردن افرادمتخصص حسابداری عملیات می تواندعامل موفقیت بانک باشد؟اهمیت موضوع:حسابداری عملیات یکی ازمهم ترین قسمت های انجام عمالیات بانکی میباشد.اگردراین قسمت کوچکترین نقصی وجودداشته باشد،نه تنهابه اموردیگرسرایت می کند،بلکه کل ترازپایان روزانه را نیزبا اشکال مواجه خواهدنمود.به همین دلیل عملیات این قسمت ازاهمیت خاصی برخوردارخواهدبود.کارکنان این قسمت ازتخصص ویژه ای برخوردارندوهرچند مدت یکباربه بازآموزی اطلاعات خودمی پردازند.فرضیات تحقیق:۵- بین سیستم حسابداری عملیات اموربانکی وموفقیت بانک رابطه جهت دار وجود دارد .۶- بین استفاده ازافرادمتخصص وموفقیت سیستم حسابداری عملیات اموربانکی رابطه جهت داروجود دارد ۷- بین سیستم حسابداری عملیات اموربانکی وبرنامه ریزی درست رابطه جهت دار وجود دارد ۸- بین کنترل و به روزکردن افرادمتخصص حسابداری عملیات اموربانکی وموفقیت رابطه جهت داروجود دارد.اهداف پژوهشالف:هدف کلی:بررسی تاثیر سیستم حسابداری عملیات امور بانکی کارآمد دربانک ملی ایران بویژه بعد از انقلاب اسلامیب:اهداف جزئی:۱-سیستم حسابداری عملیات اموربانکی عامل موفقیت سازمان میباشد.۲-استفاده ازافرادمتخصص درسیستم حسابداری عملیات اموربانکی باعث موفقیت بانک میشود.۳-سیستم حسابداری عملیات اموربانکی می تواندبرنامه ریزی درست را بدنبال داشته باشد.۴-با کنترل وبه روزکردن

سیستم حسابداری عملیات اموربانکی می توان شاهدموفقیت بانک بود.فصل دوم تحقیق: ادبیات تحقیقپیشینه:در ۱۴ اردیبهشت ماه سال ۱۳۰۶ به موجب قانون بانک ملی ایران تشکیل و ۱۷ اردیبهشت ماه ۱۳۰۶ تحت شماره ۶۰ در اداره ثبت شرکتها (شماذه ۹۴۶ در دفتر ثبت تجاری) ثبت و اولین اساسنامه آن در ۳۰ خرداد ماه ۱۳۰۷ تصویب هیات وزیران وقت رسیده و فعالیت رسمی خود را از ۳۰ شهریور ماه ۱۳۰۷ آغاز نمود و اساسنامه های بعدی بانک به ترتیب در ۲۲ مرداد ماه ۱۳۱۰ ، ۷ خرداد ماه سال ۱۳۳ و ۱۶ اسفند سال ۱۳۴۶ به تصویب مجلس شورای ملی وقت رسیده است. پیرو تصویب لایحه ی قانونی اداره ی امور بانکها مصوب ۳ مهر سال ۱۳۵۸ شورای انقلاب اسلامی ایران و در اجرای بند ماده ی ۶ آن اساسنامه ی جدید بانک در ۲۶ آبان ماه ۱۳۶۰ توسط مجمع عمومی بانکها به تصویب رسیده است.هدف و فعالیت ماده ۶ اساسنامه ی جدید ارائه ی خدمات بانکی در سراسر کشور و انجام معملات بازرگانی در چارچوب قوانین و مقررات جاری می باشد .بانک ملی ایران در بعد از پیروزی انقلاب اسلامی :در ۳ مهر ماه سال ۱۳۵۸ ، با تصویب لایحه ای نظام بانکی کشور ملی اعلام شد . پس از آن و پس از تشکیل چندین مجمع عمومی ، به موجب تصمیمی که در سال ۱۳۵۸ اتخاذ شد . تغیراتی در ساختار شبکه بانکی کشورکه در آن زمان شامل ۳۵ بانک بود ایجاد شد . با سازماندهی جدید بانکهای ملت ، تجارت ، مسکن ، صنعت ومعدن از تشکیل چند بانک بزرگ و کوچک تاسیس شدند و هدف از تاسیس بانکهای استان ، اجرای سیاست عدم تمرکز در تامین مالی وام های منطقه ای و و پاسخگویی به نیاز های خاص هر استان بود . پس از آن و با توجه به تغیرات ایجاد شده در ساختار اقتصادی کشور ، در تاریخ ۱۴ دیماه سال ۱۳۶۹ مقرر شد که بانک ملی ایران مجدداً همچون گذشته به صورت یکپارچه فعالیتهای خود را سازماندهی کند و با استفاده از تجارب گذشته از طریق یکسان سازی عملیات بانکی خود توانایی بیشتری را برای ارائه خدمات مطلوب بانکی و تحقق به شعار خدمت به مردم کسب نماید .بانک ملی ایران بزرگترن بانک جهان اسلامبانک ملی ایران در حال حاضر با پشتوانه بیش از هشتاد سال تجربه ارائه خدمات نوین با صدور انواع چکهای بانکی و چکهای در گردش برای ایجاد امنیّت بیشتر و آسودگی خاطر مشتریان در حمل و نقل پول نقد ، ارسال حوالجات بین شهری ، به منظور ایجاد تسهیلات لازم برای رشد فرهنگ مبادلات مالی غیر نقدی در جهت کمک به آحاد جامعه شعار خدمت به مردم را پیگیری می کند . سرعت عمل در ارسال حوالجات ، چکها و بروات مشتریان به دور افتاده ترین نقاط کشور و باجدیدترین و پیشرفته ترین تجهیزات و امکانات رایانه ای به منظور ایجاد سهولت در معاملات تجاری و مراودات مالی روزمره از جمله ویژگی های شبکه بانک ملی ایران به شمار می رود .افتتاح انواع حساب های ارزی و ریالی ، جاری ، سپرده سرمایه گذاری بلند مدت وکوتاه مدت ، قرض الحسنه پس انداز ، سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت ویژه و اعطای تسهیلات مالی در بخش های مختلف اقتصادی ، بخشی از خدمات و فعالیت های این شبکه بانکی است . بانک ملی ایران با استفاده از فن آوریهای روز و با تجهیز به سیستم همزمان رایانه ای(سبا)، تلفن بانک ، تند دریافت ،SMS ، e-mai و........ تلاش دارد همگام با صنعت بانکداری نوین در جهت تحقق شعار رضایت مشتری قدم بردارد .گوشه ای از خدمات بانک ملی ایران:۱) امکان دریافت صورتحساب از طریق نمابر۲) امکان اطلاع از آخرین میزان موجودی در هر لحظه از طریق تلفن گویا۳) امکان دریافت صورتحساب در مقاطع زمانی مشخص (حد اکثر ۲ ماه)۴) وصول چکهای انتقالی عهده شعب تهران و واریز چک های مسافرتی شعب سایر بانکهای هر شهرستان در همان روز به حساب مشتریان ۵) وصول چکهای عهده شعب این بانک(درون شهری و برون شهری)در همان روز و واریز آن به حساب از طریق نمابر ۶) افتتاح حساب جاری برای اشخاص حقیقی و حقوقی ۷) امکان تمدید قرارداد سپرده بلند مدت در سرسید بدون مراجعه به بانک و بهره مندی از سود آن برای دارندگان حساب سپرده سرمایه گذاری بلند مدت۸) امکان انتقال تمام یا قسمتی از سپرده بلند مدت و منافع آن به غیر ۹) برخورداری از سود سپرده بلند مدت پس از برداشت قسمتی از آن بدون ابطال قرارداد و تغیر در نرخ سود ۱۰) افتتاح انواع سپرده های سرمایه گذاری بلند مدت با پرداخت سود سپرده ها به طور ماهیانه ۱۱) امکان واریز سود علی الحساب سپرده های سرمایه گذاری بلند مدت به صورت ماهانه

به حسابهای معرفی شده توسط سپرده گذار۱۲) افتتاح حساب سپرده کوتاه مدت ویژه با دو درصد بیشتر از سود سپرده های کوتاه مدت عادی ۱۳) انتشار چکهای در گردش با مبالغ دویست هزار تا پنج میلیون ریال به منظور تسهیل رد مبادله روزانه ۱۴) توسعه خدمات سیستم online به کلیه شعب ۱۵) صدور انواع ضمانتنامه۱۶) برخورداری از سود روز شمار برای انواع سپرده گذاریها ۱۷) صدور انواع کارتهای اعتباریافتخارات بانک ملی ایراننتیجه تلاش فراگیر و خستگی ناپذیر کارکنان شبکه بانک ملی ایران به عنوان بزرگترین شبکه بانکی کشور و خاورمیانه منجر به کسب افتخارات گوناگونی گردیده است که مواردی از آن عبارتند از :□ انتخابهای اول مجله بانکر در سنوات مختلف ، بین سیستم بانکی کشور □ مجهز ترین بانک برای رقابت در عرصه بین المللی □ رتبه اول در تعداد حساب جاری□ رتبه اول در تعداد حساب قرض الحسنه پس انداز □ رتبه اول در منابع حساب قرض الحسنه پس انداز □ رتبه اول در اعطای بیشترین تعداد جایزه به حسابهای قرض الحسنه پس انداز □ رتبه اول در تعداد شعبه در کشور و خاورمیانه□ رتبه اول در میزان مبادلات نقدی و غیر نقدی و انتقال چک ، سفته و حوالجات و وجوه نقدی در سطح شعب خود و بین بانکها □ رتبه اول در به کارگیری و بیشترین تعداد نیروی انسانی متعهد ، کارآمد ، صدیق و خدمتگزار□ از جمله اهداف آتی این بانک در زمینه ارائه خدمات بیمه ای است که در این زمینه طرحهای گسترده ای در دست بررسی میباشد که با سهل ترین روش در شعب این بانک به مرحله اجراء گذاشته خواهد شد . یکی دیگر از خدمات نوین این بانک استفاده از سیستم کارت می باشد که این سیستم با انواع حسابها امکان برداشت یا واریز وجه توسط دستگاههای قابل ارتباط همانند ATM-POS-PINPAD برای دارندگان فراهم نموده است.خدمات آتی این بانک تقاضای خرید یا فروش سهام شرکتهای پذیرفته شده در بورس برای متقاضیان خرید سهام و یا فروشندگان سهام از طریق شعب این بانک است . مشتریان با مراجعه به شعب از مشاوره رایگان نمایندگان کارگزار بانک ملی مستقر در شعب بهره مند و با کمک فکری آنها سهام مورد نظر خود را انتخاب و پس از واریز مبلغ اسمی سهم مورد نظر به بانک ، منتظر اعلام بانک جهت دریافت سهام خریداری شده می باشند . همچنین به منظور فروش سهام ، شعب این بانک پس از اخذ اصل سهام و سایر مدارک ذکر شده در بخشنامه از فروشنده ، اقدام به ارسال مدارک ذکر شده در بخشنامه از فروشنده ، اقدام به ارسال مدارک و اصل سهام به واحد کارگزاری بورس نموده تا پس از فروش ، وجه سهام فروخته شده به فروشنده تحویل گردد.طرح جامع سیبا:سیبا سیستم(سیستم پرداخت همزمان رایانه ای)نویددهنده عرضه خدمات بانکی جدید و متنوعی است که امروزه در بانکداری نوین دنیا ارائه می گردد و با بهره گیری از پیشرفته ترین امکانات مخابراتی ماهواره ای و جدید ترین فن آوری رایانه ای قادر است خدمات رایانه ای ارزشمندی را همزمان در بزرگترین شبکه بانکی کشور به مشتریان ارائه نماید که یقیناً گام بلندی در راستای بالندگی و شکوفائی نظام بانکی کشور محسوب می گردد . این تلاش ، سهم قابل ملاحظه ای در توسعه اقتصادی کشور خواهد داشت . طرح جامع سیبا سعی دارد در آینده کلیه عملیات بانکی را به صورت online به مشتریان در هر لحظه صرفنظر از شعبه افتتاح کننده حساب ، به صورت یکسان و دقیق ارائه دهد .در طرح جامع سیبا کلیه عملکرد نقل و انتقال حسابها بلافاصله بطور یکنواخت و یکسان در شعب تحت پوشش یا پایانه های دیگر بانکهای عضو از خدمات بانکی مورد نیاز بهره مند می شوند . در این طرح تمهیدات وسیعی برای محافظت از اطلاعات و کلیه فعالیتهای بانکی فراهم شده است و اطلاعات حساب مشتریان محترم بر روی رایانه های عظیم و مدرن مرکزی بانک که به همین منظور تهیه و راه اندازی شده اند . ثبت و ضبط می شوند.محصولات سیبادر این طرح علاوه بر خدمات (قرض الحسنه جاری سیبا)(قرض الحسنه پس انداز سیبا)(کارت اعتباری سیبا)در آینده، سایر خدمات بانکی نظیر(سپرده های مدت دار) ، (تسهیلات بانکی) ، (پرداخت قبوض خدمات شهری)و ...... از طریق گوناگون (مانند ATM ،تلفن ،موبایل و......)نیز به مشتریان گرامی ارائه می شود .با بهره گیری از قابلیت انعطاف پذیری، گستردگی ، سرعت ، دقت و امنیّت ، در آینده کلیه خدمات بانکی بانک ملی ایران منحصراً در قالب سیستم سیبا به مشتریان ارائه خواهد شد.حساب قرض الحسنه جاری سیبا این حساب به منظور ارائه خدمات بانکی به مشتریان

در تمامی اوقات شبانه روز در سراسر کشور ایجاد شده است . اکنون با افتتاح حساب قرض الحسنه جاری سیبا در یکی از شعب این بانک می توان دسته چک دریافت کرده و از آنجا که آخرین مانده و نمونه امضاء ها در کلیه شعب سیبا توسط شبکه ماهواره ای از کامپیوتر مرکزی بانک قابل دسترسی است ، می توان از خدمات متنوّع این حساب از قبیل موارد مورد اشاره در کلیه شعب سیبا بهره مند شد •:وصول فوری وجه چک جاری سیبا بدون مراجعه به شعبه افتتاح کننده حساب • واریز لحظه ای به حساب و دریافت همزمان از حساب و یا وصول از طریق اطاق پایاپای • انتقال فوری از مانده حساب و دریافت صورتحساب از طریق پست الکترونیک ، تلفنبانک و دستگاههای خودپرداز حساب سپرده قرض الحسنه پس انداز سیباتمامی امتیازات و مزایای ارزشمند حساب جاری سیبا به استثناء دریافت و بهره گیری از دسته چک ، برای حساب سپرده قرض الحسنه پس انداز در نظر گرفته شده است .ضمنا این حسابها در قرعه کشی های ادواری نیز شرکت داده می شوند.سیبا کارتخدمتی ویژه برای حساب قرض الحسنه جاری سیبا و حساب پس انداز قرض الحسنه سیبا می باشد. اتصال کارت به حساب جاری سیبا و حساب قرض الحسنه سیبا ، موجب شده است که از این پس سیبا کارت نیز علاوه بر دسته چک و دفترچه حساب ، بعنوان یک ابزار مطمئن برای دریافت و پرداخت از حسابهای یاد شده مورد استفاده قرار گیرد . ضمنا می توان باافتتاح حساب جاری سیبا و یا حساب قرض الحسنه پس انداز علاوه بر دریافت دسته چک و دفترچه ، حسب در خواست می توان دارای سیبا کارت نیز بود و با مراجعه به هر یک از شعب مجهز به سیبا و یا سایر شعبی که دارای دستگاههای پذیرنده سیبا کارت هستند ،بدون استفاده از دسته چک و یا دفترچه حساب ، از امکان برداشت یا واریز به حساب خود ، بهره مند شد ،همچنین می توان درهر لحظه از شبانه روز با مراجعه به دستگاههای خودپرداز وجه نقد مورد نظر خود را از هر یک از حسابهای مورد نظر دریافت کرد و یا به هنگام خرید در فروشگاهها و یا مراجعه به مراکز خدماتی که به پایانه های فروش مجهز هستند ، به جای پرداخت وجه نقد ، از سیبا کارت استفاده نمود .همچنین انتقال وجه از حساب سیبا به حساب سیبا دیگر با استفاده از ATM و بدون نیاز مراجعه به شعبه در هر ساعت از شبانه روز میسر می باشد.سهم بانک ملی ایران در توسعه و رشد اقتصادی از ابتدای سال ۱۳۸۲ و در طی ۹ ماه بانک ملی ایران در راستای سیاستهای توسعه اقتصادی دولت با تصویب ۲۰۰ پرونده اعتباری عمده در اداره کل اعتبارات اعم از اعطاء تسهیلات ریالی از محل منابع داخلی و تسهیلات ارزی و گشایش اعتباری اسناد دیداری مدت دار ، فاینانس ، ریفاینانس و همچنین تبدیل اعتبارات مفتوحی دیداری به مدت دار ، برسی ضمانت نامه های ارزی و صدور ضمانت نامه های استفاده از تسهیلات اعطائی بانک توسعه اسلامی نقش فعالی در عرصه توسعه اقتصادی کشور داشته است .همچنین یکصد گزارش طرح سرمایه گذاری در این مدت از طرف اداره کل برسی طرحها و سرمایه گذاریهای بانک در جهت اجرای استراتژی توسعه کشور تهیه و تصویب شده است. منابع ریالی این طرحها از منابع داخلی بانک و منابع ارزی آنها از محل حساب ذخیره ارزی پرداخت گردیده است . این مبالغ شامل ۴۶۲ میلیارد ریال از منابع ریالی داخلی ، ۲۲۲ میلیارد ریال از محل وجوه اداره شده ، ۲۶۹ میلیون یورو ، ۵۰ میلیون دلار ، ۸۴۰۰۰۰۰ پوند و ۲۸۰۰۰۰۰ فرانک سوئیس از محل حساب ذخیره ارزی بوده است .افتخاری که امروز نصیب بانک ملی شده است ، اعطای تسهیلاتی با مانده بیش از هفتاد هزار میلیارد ریال به بخش دولتی و خصوصی و مشارکت بانک در طرحهای بزرگی نظیر سد سازی ، کشتی سازی ، ایجاد مجتمع های عظیم فولاد ، آلمینیوم ، سیمان و هزاران طرح بزرگ و کوچک دیگر است که سهم عمده ای در توسعه و رشد اقتصادی ایران اسلامی دارد و این مهم حاصل تلاش صادقانه کارکنان شبکه بانک ملی ایران است.اکنون که با ضرورت فعالیت های بانکی در جامعه ها آشنا شدیم به توضیح این فعالیتها تحت عنوان اعتبار ، سپرده ، خدمات بانکی ، سیستم بانکی جمهوری اسلامی ایران و انواع تسهیلات اعتباری می پردازیم عملیات بانکیعملیات بانکی به ۳ دسته تقسیم می شود:۱) منابعکه شامل :سپرده های :۱) قرض الحسنه۲) جاری ۳) پس انداز ۴) سپرده های سرمایه گذاری مدت دار:۱. کوتاه مدت ۲. بلند مدت۲) مصارف (امور تسهیلات اعطائی):که شامل :۱) آئین نامه های اجرائی تسهیلات اعطائی ۲) دستور العملهای اجرائی تسهیلات اعطائی ۳)

آئین نـامه هـای داخلی تسـهیلات اعطائی ۴) قراردادهـا ۳) خـدمات بانکی شامل :۱) بروات۲) سـفته هـا وبروات و چک و وصولی اسـناد تجاری است که بوسیله مشتریان برای اقـدامات لازم از قبیل وصول یا واخواست و غیره در مقابل پرداخت هزینه های مربوط به بانـک واگـذار می شود . ۳) حوالجات:۱- حواله شـهری :واریز پول به حساب افرادکه محـدوده همان شـهر انجام می پذیرد(مخابره ای)۲-حواله تلگرافی (فاکس):با استفاده از تشخیص رمز ۳-حواله هـای کتبی : که از طریق پست صورت می گیرد ۴) مطالب متفرقه۵) چکهای انتقالی ۶) ضمانت نامه ها ۷) چک های در گردش(چک انتقالی به عهده شـعب) ۸) ایران چـک (چـک های مشترک بین بانک ها) (چک انتقالی عهـده بانک ها)۹) امور متفرقه میباشـد . اعتبـار :اعتبار در لغت به معنای اعتمـاد داشـتن و باور کردن است .گاهی شـخص ، به امیـد به دست آوردن نفع آینـده ، موقتا از مالکیت خود بر دارائی فعلی چشـم پوشـی می کنـد ؛ نتیجه این عمـل به وجود آمـدن اعتبـار است .اعتبـار دو نوع است:۱) اعتبـار تجارتی ۲) اعتبـار بانکی :اعتبار بـانکی به معنی ایجـاد تسـهیلات مالی برای مشتریان است محـدودیت بانکها در زمینه ایجاد اعتبار :۱. مقررات نقـدینگی بانکها : بانکهـا همواره به اعتمـاد و اطمینـان مردم جـامعه نیاز فراوان دارنـد به همین منظور بایـد کار خود را آن چنان برنامه ریزی کننـد که همواره وجوه نقد کافی در اختیار داشته باشند تا بتوانند در صورت تقاضای مشتریان وجوه سپرده آنان را به آنها بازگردانند به همین منظور بانکها مجبورنـد مقـداری وجوه نقـد در اختیار داشـته باشـند. این امر یکی از عواملی است که قدرت بانکها را در دادن اعتبار محدود می کند .۲. افزایش بـدهکاری به اتاق پایاپای :بانکها ناگذیرنـد در توسـعه یا محدود کردن اعتبار به طور دسـته جمعی و هماهنـگ بـا هم عمـل کننـد . زیرا اگر مثلاـ یـک بانـک بیش از سایر بانکها حجم اعتبارات خود را محـدود کنـد ، در این صورت موجودی نقدی او افزایش یافته و اقلامی از دارائی بانک مزبور ناچار خواهد شد تا برای حفظ نسبت نقدینگی قانونی خود از میزان اعتبـارات مـذکور بکاهـد .از سوی دیگر ، اگر یـک بانـک بیش از سایر بانکها حجم اعتبارات خود را محـدود کنـد ، در اینصورت موجودی نقـدی او افزایش یافته و اقلامی از دارائی بانک مزبور که سود آور هسـتند، کاهش خواهد یافت بنابراین بانکها ، در زمینه حجم اعتبارات ، ناگزیرند از سیاست مشترکی پیروی کنند . ۳. ضـرورت اخذ تامین :بانکها معمولا قبل از دادن وام از متقاضی وام تقاضای نوعی وثیقه می کنند تا در صورت عدم باز پرداخت وام در سررسـید مقرر ، وثیقه را بفروشـند و حق خود رابردارند . وثیقه ممکن است سـهام اوراق بهادار، اسناد بیمه ، اسـناد مالکیت ، و امثال آنها باشد . ضـرورت ارائه وثیقه از جانب متقاضی وام ، حجم اعتبـارات را محـدود می کنـد .زیرا بسـیاری از متقاضیـان وام از ارائـه وثیقـه مـورد نظر بانـک ناتواننـد ۴. تصـمیمات مقامات پولی کشـور:بانـک مرکزی برای تنظیم حجم پول و اعتبـارات ، تـدابیر مختلفی را به کـار می برد که مهمـترین آنهـا عبارتنـد از : خریـد و فروش اوراق بهـادار ، تغیر ذخیره قانونی ، تعیین نرخ تنزیل و تنزیل اتکائی .هرگاه بانک مرکزی افزایش حجم اعتبارات را ضـروری بدانـد ، در این صورت مقـداری اوراق قرضه دولتی خریـداری می کنـد . بـدین گونه، ذخایر و قدرت وام دهی بانکهای تجاری که فروشـنده این اوراق هستند، افزایش می یابـد . به عکس اگر بانک مرکزی کاهش حجم اعتبارات را ضـروری بداند ، در اینصورت مقـداری اوراق قرضه دولتی به فروش می رسانـد و موجب کـاهش ذخـایر و قـدرت وام دهی بانکهـای تجاری می شود .اگر اوضاع اقتصـادی ایجـاب کنـد که از حجم پول واعتبـارات کاسته شود، بانـک مرکزی در محـدوده قـانونی مجاز ، درصـد ذخیره قانونی را افزایش می دهـد و بدین صورت قدرت قدرت اعتبار دادن بانکهای تجاری را کم می کند . لیکن اگر اوضاع اقتصادی ایجاب کند که حجم پول و اعتبـارات افزایش یابـد ، بانـک مرکزی درصـد ذخیره قـانونی را کـاهش می دهـد و بـدین گونه قـدرت اعتبـار دان بانکهای تجاری را بیشتر می کند.سپرده :وقتی صاحبان حسابها وجه نقد به بانکها بسپارند و یا اشـخاص چک و سایر اسناد اعتباری را به بانـک واگـذار کننـد که پس از وصول به حسـاب آنهـا واریز کننـد ، سپرده بـانکی به وجود می آیـد . در واقع می توان گفت سپرده بـدهی بانک است به مشتریانش الف) سپرده ها بر اساس منبع ایجاد آنها بر دو نوعند:۱) سپرده های اصلی (اولیه):۲) این سپرده هـا از طریق پرداخت وجه نقـد یـا از طریق واگـذار کردن چـک از جـانب مشتری به بانـک (برای وصول ایجاد می شود . این

سپرده ها در حجم پول کشور و افزایش قدرت خرید عمومی تاثیری ندارد و فقط قدرت خرید را از شخصی به شخص دیگر منتقل می کند .۳) سپرده های مشتق (ثانویه):۴) این سپرده ها از طریق واگذار کردن اعتبار از جانب بانک به اشخاص و واریز کردن وجوه آن به حساب آنان ایجاد می شود . این سپرده ها حجم پول کشور و قدرت خرید عمومی را بالا می برد .ب) سپرده ها بر حسب تعهد بانک نسبت به زمان پرداخت آنها :۱) سپرده های دیداری (جاری): سپرده های دیداری سپرده هایی هستند که موجودی آنها به محض مطالبه مشتری باید به او (یا به هر کسی که او اراده کند) پرداخت شود. بنابر این، سپرده های دیداری مانند وجه نقد هر لحظه در دست صاحبان خود هستند و در نتیجه موجودی آنها تحت عنوان پول تحریری در محاسبه حجم پول در گردش به حساب می آید.۲) سپرده های غیر دیداری (مدت دار): سپرده های غیر دیداری سپرده هایی هستند که موجودی آنها با یک فاصله زمانی پس از درخواست قبلی مشتری به او قابل پرداخت است (مگر آنکه بانک به دلیل علاقه ای که به نظر مساعد مشتریانش دارد ، از این حق خود صرفنظر کرده ، وجه برخی از انواع سپرده های غیر دیداری را به محض مطالبه مشتری به او پرداخت کند) . بنابراین ، سپرده های غیر دیداری قابلیت نقل و انتقال ندارند و مستقیماَ در معاملات مورد استفاده قرار نمی گیرند .سپرده های غیر دیداری به نوبه خود بر دو نوعند:سپرده پس انداز: سپرده پس انداز بخشی از سپرده های غیر دیداری است که سررسید معینی ندارد و معمولا به تقاضای صاحبان آنها بلافاصله مسترد می شود .سپرده مدت دار: سپرده مدت دار بخشی از سپرده های غیر دیداری است که فقط در سررسید معین یا با اخطار قبلی دارنده سپرده به او مسترد می شود.خدمات بانکی :بر خلاف تصور عامه تنها وظیفه بانک توزیع اعتبارات نیست بلکه بانک ها فعالیت دیگری نیز دارند .به طور کلی بانکها با انجام ۴ نوع عملیات زیر در خدمت اقتصاد جامعه هستند:۱) عملیات اعتباری ۲) عملیات مالی ۳) خرید و فروش ارز ۴) سایر خدمات بانکی شامل:I. نقل وانتقال وجوه داخل کشور II. وصول مطالبات اسنادی و سود سهام مشتریان به حساب آنها III. پرداخت بدهی مشتریان در صورت درخواست آنها IV. قبول امانات و نگهداری سهام و اوراق بهادار و اشیاء قیمتی مشتریانV. انجام وظایف قیمومیت ، وصایت و وکالت برای مشتریان طبق مقررات مربوط هنوز تمامی عملیاتی که در دنیای صنعتی عصر حاضر متداول است، در بانکهای ایران به طور متداول معمول نشده است.عملیات اعتباری:عملیات اعتباری اصلی ترین فعالیت بانکها است.بانکها با قبول انواع سپرده (دیداری ، مدت دار و ....)منابع لازم را برای دادن اعتبار به اشخاص مختلف فراهم می کنند.عملیات اعتباری بر دو نوع است:۱. عملیات اعتباری کوتاه مدت:بانکها با استفاده از موجودی سپرده های دیداری دو نوع اعتبار کوتاه مدت در اختیار بازرگانان و تولید کنندگان می گذارند:الف- اسناد اعتباری(چک و سفته و برات) را قبل از سررسید آنها تنزیل می کنند . توضیح آنکه بانکها فقط اسنادی را تنزیل می کنند که در جریان امور بازرگانی واقعی ایجاد شده اند و تا سررسید آنها بیش از ۹۰ روز نمانده است.ب- تا مبلغ معینی به بازرگانان و تولیدکنندگانی که در بانک حساب جاری (دیداری) دارند، اعتبار اعطا می کنند و به آنان اجازه می دهند که بیش از موجودی حساب جاری خود به بانک دستور پرداخت دهند.۲. عملیات اعتباری بلند مدت: اعتبار بلند مدت به اعتباری گفته می شود که مدت آن بیش از یکسال است. بانکها این قبیل اعتبارات را با استفاده از موجودی سپرده های غیر دیداری(مدت دار) مشتریان و سرمایه اولیه بانک را در اختیار مشتریان خود قرار می دهند .اعتبار بلند مدت نقش مهمی در تولید دارد. زیرا دریافت کنندگان این اعتبار با استفاده از آن در زمینه های اقتصادی و بازرگانی سرمایه گذاری می کنند .عملیات مالی :منظور از عملیات مالی بانکها ، خرید اوراق قرضه منتشر شده از سوی موسسات اعتباری و فروش آن به سپرده گذاران بانک(به مبلغی بیش از مبلغ خرید) است. که معمولا این عملیات مالی را بانکهای تخصصی انجام می دهند.خرید و فروش ارز:از دیگر فعالیت بانکها می توان به خرید فروش ارز(تبدیل پول کشورهای مختلف به همدیگر)نام برد.نظام بانکی بدون ربا:در اسلام ، هر نوع دریافت اضافی تحت عنوان بهره ، مردود و حرام است به همین مناسبت مجلس شورای اسلامی ایران در سال ۱۳۶۲ قانون عملیات بانکی بدون ربا را به تصویب و به تائید شورای نگهبان رساند . این قانون پس از گذراندن

مراحل اجرائی رسما از اول سال۱۳۶۳ در نظام بانکی کشور به مورد اجراء گذاشته شد .ماده ۳ قانون عملیات بانکی بدون ربا ، انواع سپرده ها در نظام بانکی کشور به شرح زیر معین می کند: الف- سپرده های قرض الحسنه که شامل دونوع زیر است:۱) حساب جاری۲) حساب پس انداز ب- سپرده های سرمایه گذاری مدت دار:به موجب تبصره این ماده ، سپرده های سرمایه گذاری مدت دار که بانک در بکار گرفتن آنها وکیل است ، در امور مشارکت ، مضاربه ، اجاره به شرط تملیک ، معاملات اقساطی ، مضاربه و مساقات ، سرمایه گذاری مستقیم ، معاملات سلف و جعاله مورد استفاده قرار می گیرد .به موجب ماده ۵ قانون عملیات بانکی بدون ربا ، منافع حاصل از عملیات مذکور در ماده ۳ این قانون ، بر اساس قرارداد منعقده ، متناسب با مدت و مبالغ سپرده های سرمایه گذاری و رعایت سهم منابع بانک به نسبت مدت ومبلغ در کل وجوه به کار گرفته شده در این عملیات تقسیم خواهد شد .به موجب ماده ۶ قانون عملیات بانکی بدون ربا ، بانکها می توانند به منظور جذب و تجهیز سپرده ها با اتخاذ روشهای تشویقی امتیازات ذیل را به سپرده گذاران اعطاء کنند:الف- اعطاء جوایز غیر ثابت نقدی یا جنسی برای سپرده های قرض الحسنه ب- تخفیف و یا معافیت سپرده گذاران از پرداخت کارمزد و یا حق الوکاله .پ- دادن حق تقدم به سپرده گذاران برای استفاده از تسهیلات اعطائی بانک.به موجب ماده ۷ ، بانکها می توانند برای تحقق بخشیدن به هدف گسترش فعالیت بخشهای مختلف تولیدی ، بازرگانی و خدماتی ، با پرداخت قسمتی از سرمایه یا منابع مورد نظر این بخشها ، تسهیلات لازم را برای آنان به وجود آورند. بانکها می توانند مستقیماَ در امور و طرح های تولیدی و عمرانی سرمایه گذاری کنند .(به موجب ماده ۸)لیکن به هیچ وجه حق ندارند در تولید اشیاء مصرفی غیر ضروری سرمایه گذاری کنند.(تبصره ماده۸)انواع تسهیلات مالی اعطائی بانکها به واحد بازرگانی :در نظام عملیات بانکی بدون ربا ی جمهوری اسلامی ایران ، بانکها علاوه بر سرمایه گذاری مستقیم در طرحهای تولیدی و عمرانی ، تحت یازده عقد اسلامی مجاز نیز می توانند به اشخاص تسهیلات مالی اعطاء و از این طریق به طور غیر مستقیم در سرمایه گذاری ها شرکت کنند که عبارتند از:۱) قرض الحسنه۲) مضاربه۳) مشارکت حقوقی ۴) مشارکت مدنی ۵) فروش اقساطی ۶) معاملات سلف ۷) اجاره به شرط تملیک۸) جعاله ۹) مزارعه۱۰) مساقات۱۱) خرید دینبانکها با دادن تسهیلات مزبور از طرفی به افزایش تولید و رشد اقتصادی جامه کمک می کنند و از طرف دیگر ، برای صاحبان سهام خود و سپرده گذاران سود ایجاد می کنند.قرض الحسنه:قراردادی است که به موجب آن قرض دهنده اجازه مالکیت مقدار معینی از مال خود را در زمان حال به قرض گیرنده واگذار می کند و قرض گیرنده تعهد می کند که در زمان معینی از آینده عین آن مال و در صورت امکان قیمت آن را به قرض دهنده باز پس دهد.مضاربه :یک قرارداد بازرگانی است بین دو شخص حقیقی یا حقوقی به منظور به جریان انداختن امور بازرگانی . در این قرارداد طرف اول (که مضارب نامیده می شود)تعهد می کند که تمامی سرمایه لازم را فراهم کند و طرف دوم متعهد می شود که تمامی امور بازرگانی مربوط را اجراء کند.مشارکت مدنی :یک قرارداد بازرگانی است که به موجب آن دو یا چند شخص حقیقی یا حقوقی سرمایه نقدی یا جنسی خود را به طرز مشاع و به منظور ایجاد سود در هم می آمیزند . در نتیجه بدون آنکه مرزهای مالکیت این اشخاص در شرکت تاسیس شده ، مشخص باشد ، شرکت مزبور به کار و فعالیت می پردازد و سود به دست آمده از این فعالیت طبق قرارداد قبلی بین آنان تقسیم می شود .مشارکت حقوقی :قراردادی است که به موجب آن یک شخص حقیقی یا حقوقی در تامین سرمایه یک شرکت سهامی شرکت می کند. شرکت مزبور ممکن است در شرف تاسیس یا شرکت موجودی باشد که آن شخص حقیقی یا حقوقی سهام آن را خریداری می کند . بانکها ، مانند هر شخص حقیقی یا حقوقی ، می توانند در تامین سرمایه شرکتهای سهامی در شرف تاسیس یا شرکتهای سهامی موجود مشارکت کنند و بدین گونه هم به رونق اقتصادی جامعه کمک کنند و هم به سود برسند.به موجب ماده ۱۱ قانون عملیات بانکی بدون ربا ، بانکها می توانند به فروش اقساطی ، به شرح فوق مبادرت ورزند .معاملات سلف : منظور از معاملات سلف این است که یک شخص حقیقی یا حقوقی محصولات آینده بنگاههای تولیدی را پیش خرید کنند.اجاره به شرط تملیک:نوعی قرارداد اجاره است که به

موجب آن ، در صورتی که مستآجر به تعهدات خود ، طبق قرار داد ، عمل کند ، در پایان مدت اجاره مالك عین مال مورد اجاره می شود.جعاله :قراردادی است که به موجب آن جاعل (کارفرما)تعهد می کند که در مقابل عمل مشخصی که عامل (کارگزار) انجام می دهد ، اجرت (کارمزد) معینی را به او بپردازد . به این اجرت در اصطلاح حقوقی جعل می گویند . بانکها می توانند عملیات مجاز بانکی را از طریق جعاله انجام دهند . مزارعه:قراردادی است که به موجب آن یک شخص حقیقی یا حقوقی (که مزارع نامیده می شود) مزارعه ای را که تصرف و بهره برداری از آن مجاز است ، برای مدت معینی ، به یك شخص حقیقی ویا حقوقی دیگر که عامل نامیده می شود واگذار می کند تا طبق قرارداد در آن کشت و زرع کند و از محصول به دست آمده سهم معینی را به مزارع بدهد. مساقات:قراردادی است بین صاحب درخت ونظایر آن و کسی که نگهداری و برداشت محصول را تعهد می کند . تعهد کننده مزبور عامل نامیده می شود.خرید دین:به منظور ایجاد تسهیلات لازم برای واحدهای تولیدی ، بازرگانی و خدماتی ، بانکها می توانند اسناد و اوراق تجاری متعلق به این قبیل و موسسات راتنزیل کنند .یاد آوری این نکته ضرورت دارد که منظور از اسناد و اوراق تجاری ، اسناد و اوراقی مانند سفته و برات است که بر اثر معاملات تجاری حقیقی ایجاد شده باشند . بنابر این بانکها موظفند از تنزیل اسناد و اوراق صوری ، که بحق در معاملات تجاری ایجاد نشده اند ، پرهیز کنند.حسابداری شعب بانك اسناد محاسباتی عملیاتی که برای نگهداری حسابها در دفاتر بانك انجام می گیرد باید مبتنی بر اسناد و مدارك کتبی باشد و هیچ یك از واحدها مجاز نیستند بدون سند محاسباتی ارقامی در دفاتر ثبت نمایند. اسناد محاسباتی باید با مشخصات کامل از نظر تاریخ ، نام حسابها و توضیح کافی موضوع سند و مبلغ تنظیم شود و با امضاء و مهر شعبه تکمیل گردد. تغیر ارقام و قلم خوردگی در اسناد موجب سلب اعتبار سند می شود ، مگر آنکه با ذکر توضیح کافی وتصحیح ارقام بطور خوانا به تایید و به امضاء مجدد مسئول رسیده باشد.دفاتر کارمندانی که مسئول ثبت اسناد در دفاتر و نگهداری حسابها هستند باید به اصول دفتر داری و روشهای حسابداری بانك اشنا باشند . تراشیدن ، پاك کردن ، قلم زدن مندرجات دفتر و بین سطور نوشتن و یا جای سفید گذاشتن در هر صفحه بیش از حد معمول منع قانونی دارد و اشتباهات احتمالی در ثبت اقلام باید با رعایت اصول دفتر نویس اصلاح گردد. دفاتری که از نظر امور حسابداری مورد استفاده شعب می باشند عبارتند از: دفتر روزنامه گروه ، دفتر معین جزء ، دفتر روزنامه شعبه ، دفتر معین کل و دفتر صندوق دفتر روزنامه گروه دفتر روزنامه دفتری است که کلیه عملیات روزنامه شعب باید بصورت ریز و بر حسب طبقه بندی حسابها در آن ثبت گردد و چون در بانك ملی ایران هر گروه بانکی دارای دفتر جداگانه می باشد، بنابراین برای نوشتن دفتر مزبور باید ابتدا اسناد بدهکار و بستانکار حساب جاری را در خلال ریز در ستونهای مربوط و در ذیل سرفصل حسابجاری درج و درپایان روز اسناد مربوطه به سایر فصول حسابها را به تفکیك در ذیل سرفصل مربوط به همان حساب ثبت نموده و پس از حصول اطمینان از صحت عملیات انجام شده برابر ما به التفاوت جمع کل اقلام بدهکار و بستانکار روزانه سند صندوق صادر و دفتر روزنامه عمل نمایند تا موازنه حساب روز برقرار گردد. ضمنا "در پایان وقت اداری که مسئول گروه موجودی نقد خود را به رئیس شعبه یا حسابدار مربوطه تحویل و تسویه حساب می نماید صحت جمع صفحات دفتر و صدور و ثبت سند صندوق در ذیل عملیات دفتر روزنامه هر گروه بانکی باید از طرف مسئول صندوق یا رئیس شعبه تائید شود.پس از انجام عملیات فوق ، هر گروه بانکی باید ابتدا اقلام مربوط به حسابهای انتظامی را به موجب اسناد صادره بعد از رقم صندوق ثبت نموده و سپس جمع اقلام بدهکار و بستانکار روزانه هر یك از سرفصل ها را با قلم قرمز در ذیل اقلام همان سرفصل تعین و پس از بستن حساب روز، ضمن انتقال جمع کل گردش عملیات بدهکار و بستانکار تا آخر روز قبل در زیر جمع اقلام بدهکار و بستانکار امروز، جمع کل گردش عملیات بدهکار و بستانکار تا آخر امروز که باید مساوی و برابر باشد در انتهای صفحه ثبت و جمع بندی نماید.مبلغی که به موجب سند صندوق در دفتر روزنامه ثبت می شود معرف مابه التفاوت وجوهی است که یك گروه بانکی در خلال روز از اشخاص و مشتریان دریافت و یا به آنها پرداخت نموده است. بنابراین هر گاه وجوه دریافتنی بیش از وجوه پرداختنی باشد چون جمع اقلام مندرج در

ستون بستانکار دفتر روزنامه بیشتر از جمع اقلام بدهکار می باشد برای ایجاد توازن در جمع کل عملیات روزانه باید سند بدهکار صندوق صادر ودر دفتر ثبت گردد و برعکس در صورتیکه وجوه پرداختنی بیش از وجوه دریافتنی باشد چون اقلام مندرج در ستون بدهکار دفتر روزنامه بیشتر از اقلام بستانکار می باشد و برای ایجاد توازن در جمع کل عملیات روزانه ، سند بستانکار صندوق صادر و در دفتر روزنامه ثبت می شود.شماره ردیف صدور برگه اسنادی که در دفاتر روزنامه ثبت می شود در اول هر ماه از ۱ شروع و تا آخر ماه ادامه می یابد واین شماره ردیف باید عینا در روی اسناد مورد عمل درج گردد. دفتر معین جزء چون لازم است وضعیت هر یک از حسابها ی جزء شعب از نظر نوع حساب و مشخصات و مبلغ بطور تفکیک در کلیه واحدها مشخص باشد بنابراین کلیه شعب باید برای حسابهای جزء هر سرفصل در دفتر معین جزء ، حساب جداگانه ای اختصاص داده مبلغ و مشخصات اسناد مورد عمل را به موجب نوع حساب فرعی در دفاتر معین جزء به ریز ثبت و شماره ردیف دفتر را در روی اسناد درج نمایند. بدیهی است جمع گردش عملیات و مانده کلیه حسابهای جزء که در دفتر معین ، یک سرفصل حساب را تشکیل می دهند باید با گردش عملیات و مانده سرفصل حساب مربوط در دفتر معین کل و خلاصه کل روزانه برابر باشد.دفتر روزنامه شعبه در کلیه شعبی که از ۵ گروه یا بیشتر تشکیل شده است برای ثبت و ادغام جمع عملیاتی که بوسیله گروه ها انجام میشود باید دفتر روزنامه شعبه به شرح زیر تنظیم گردد. همه روزه به موجب خلاصه دفتر روزنامه گروه ها عملیات بدهکار و بستانکار در سر فصل با ذکر نام سرفصل و شماره گروه ها به ترتیب نوشته شده و جمع عملیات هر سرفصل معین می گردد و سپس با جمع بندی صفحات نوشته شده " جمع گردش عملیات روز" ....بدست می آید طریقه بستن دفتر روزنامه شعبه عیناَ مانند دفتر روزنامه گروه می باشد.از سایر دفترها میتوان از دفاتر زیر نام برد :دفتر نمونه ۹۳(دفتر وضعیت صندوق)دفتر عملیات صندوق و گروه ها دفترنمونه ۹۴ (دفتر عملیات صندوق)مسئول صندوق یا مسئول شعبه در شروع کار، مانده روز قبل را در دفتر نمونه ۹۳ ثبت وسپس ارقام پرداختنی یا دریافتنی از گروهها در خلال روز را در ستونهای مربوط با ذکر شماره فیش و شماره گروه ثبت و وجوه دریافتنی از هر گروه در پایان وقت را نیز در ستون دریافتنی دفتر درج و سپس ریز پول موجود در پایان وقت را نیز در ستون دریافتنی درج و سپس ریز پول موجود در پایان وقت را نیز در قسمت ۱ تعین و پس از جمعبندی رقم جمع قسمت ۱ که نشاندهنده ریز وجوه موجود در صندوق می باشد به آخرین سطر ستون پرداختنی قسمت ۲ منتقل و پس از جمع بندی ستون های پرداختنی قسمت ۲ منتقل و پس از جمع بندی ستون های پرداختنی و دریافتنی باید در انتها توازن برقرار شود.و نمونه ۹۴ نیز به منظور تسهیل در امر مبادلات پولی شعب ۲ گروه به بالاـ تهیه گردیده است .دفتر کل دفتر کل عبارت است از دفتری که مجموعه حسابهای شعبه در آن به صورت کلی نگهداری می شودشعب ۳ گروه به بالا باید دفتر معین کل به شرح زیر تنظیم نمایند:ابتدا برای هر سر فصل تعداد صفحات کافی اختصاص داده شده سپس روزانه گردش عملیات هر سر فصل از خلاصه روزنامه را و در شعب ۵ گروه به بالاـ از خلاصه دفتر روزنامه شعبه منتقل و در صفحه مربوط در یک سطر ثبت و روزانه جمع بندی و مانده گیری میشود و پس از اتمام نقل و ثبت عملیات در دفتر کل اقدام به تهیه خلاصه کل روزانه شعبه می گردد.فصول اصلی حسابها در دفتر کل و حسابهای فرعی در دفاتر معین جزءفصول اصلی حسابها در خلاصه کل روزانه با شماره ردیف سرفصلهای مربوط که در حال حاضردر شعب بانک بر اساس عملیات بانکی بدون ربا تدوین شده و مورد عمل می باشد شامل حسابهای زیر می باشد:۱. صندوقسر فصل حساب صندوق نشاندهنده موجودی ریالی صندوق می باشد، لذا همیشه وجوه موجود در صندوق ریالی شعبه در پایان هر روز بایستی با رقم مانده سرفصل حساب صندوق در دفتر کل برابر باشد.۲. اسکناس و ارز۳. سپرده قرض الحسنه جاری بانکها ۴. قرض الحسنه اعطائی.وجوهی که پس از انعقاد قرارداد مربوط به پرداخت قرض الحسنه بهمشتریان حائز شرایط با تصویب مقامات ذیصلاح بانک پرداخت می شود باید اسناد مربوطه به شرح زیر صادر و در دفاتر ثبت گردد. حساب قرض الحسنه(معادل اصل کارمزد مربوطه)(بدهکار) حساب کارمزد دریافتنی ، عندالزوم حساب کارمزد سالهای آینده قرض الحسنه(بستانکار)بدیهی است اسناد

مربوط به حساب قرض الحسنه در کارتی که به نام هر یک از مشتریان به صورت جداگانه نگهداری می شود ثبت خواهد شد.عناوین قرض الحسنه عبارتند از:هزینه های ازدواجتهیه جهزیه درمان بیماریتعمیرات مسکن کمک هزینه تحصیلی کمک برای ایجاد مسکن در روستاها ثبت حسابداری مربوط به کسر کارمزد سالانه پس از تعین اقساط و سهم کارمزد همزمان با اولین قسط هر سال که کارمزد با توجه به آئین نامه های هر سال متغیر میباشدحساب صندوق یا حساب قرض گیرنده (بدهکار)حساب قرض الحسنه اعطائی (بستانکار)۵. مضاربهاسناد پرداخت بابت سرمایه که ثبت آن به صورت زیر می باشد:حساب مضاربه تسهیلات استفاده شده (بدهکار) حساب جاری عامل(بستانکار) دریافت از عامل بابت تسهیلات استفاده شده:هنگامی که بانک از بابت مضاربه وجهی از عامل دریافت مینماید (اعم از ماحاصل فروش و غیره) اسناد حسابداری زیر صادر میشود:حساب عامل یا صندوق (بدهکار) حساب مضاربه تسهیلات استفاده شده(بستانکار)تسویه حساب مضاربه :که خود دارای دو حالت می باشد: الف- در کارت حساب مضاربه تسهیلات استفاده شده مانده بستانکار داشته باشیم(سود)که ثبت حسابداری آن به شرح زیر می باشد:حساب مضاربه تسهیلات استفاده شده {معادل بستانکار همین حساب}(بدهکار) حسابسودمعاملات معادل سهم بانک(بستانکار) حساب جاری عامل {معادل نسبت سهم عامل}ب- در کارت حساب مذکور مانده بدهکار باقی مانده باشد(خسارت)حساب جاری عامل معادل کسر سرمایه مضاربه(بدهکار) حساب مضاربه تسهیلات استفاده شده(بستانکار) ۶. حساب مشترک مشارکت مدنی که بین بانک و شریک همزمان تعین و به حساب مشارکت مدنی که بدین منظور افتتاح می گردد واریز و به شرح زیر عمل می شود:در صورتیکه سرمایه به صورت وجوه نقد باشد:الف- سهم بانکحساب مشارکت مدنی (بدهکار) حساب مشترک مشارکت مدنی(بستانکار) ب- سهم شریکحساب جاری شریک و یا حساب صندوق (بدهکار) حساب مشترک مشارکت مدنی (بستانکار)در صورتیکه سرمایه غیر نقدی باشد:الف- سهم بانک:حساب مشارکت مدنی (بدهکار) حساب مشترک مشارکت مدنی (بستانکار)و همزمان با ثبت بالا ، ثبت زیر باید انجام گیرد:حساب مشترک مشارکت مدنی(بدهکار) حساب اموال یا دارائی مربوط(بستانکار) این دو ثبت موئید تحویل سرمایه غیر نقدی بانک به شریک و انعکاس آن در حساب مشترک مشارکت مدنی می باشد که از طریق آن عمل پرداخت سرمایه غیر نقدی و تحویل آن نشان داده می شود. در صورتیکه قیمت دفتری اموال و یا دارائی بانک با قیمت تقویم شده متفاوت باشد ما به التفاوت در حساب دارائی ها تعدیل و به حساب درامد یا هزینه بانک منظور خواهد گردید.ب- سهم شریک:حساب بدهکاران متفرقه (بدهکار) حساب مشترک مشارکت مدنی (بستانکار)پس از ثبت زیر و هنگام تحویل سرمایه غیرنقدی شریک به شرکت مدنی که همزمان صورت می گیرد ثبت حسابداری زیر صورت میگیرد:حساب مشترک مشارکت مدنی(بدهکار) حساب بدهکاران متفرقه(بستانکار)ثبت مربوط به استفاده از سرمایه به هنگام استفاده شریک از سرمایه مشارکت مدنی به موجب تقاضای شریک و تائید نماینده بانک ثبت حسابداری زیر زده می شود:حساب مشترک مشترک مدنی (بدهکار) حساب جاری شریک(بستانکار)ثبت مربوط به دریافت وجه از شریک:هنگامی که بانک از بابت مشارکت مدنی وجهی از شریک دریافت می نماید ثبت های حسابداری زیر به کار میرود:حساب جاری شریک یا صندوق(بدهکار) حساب مشترک مشارکت مدنی(بستانکار)ثبت مربوط به تسویه حساب مشارکت مدنی :پس از خاتمه موضوع شرکت و یا انقضاء مدت آن و تعین تکلیف دارائی ها و موجودی های شرکت و همچنین ثبت آنها در حسابهای ذیربط، شرکت مدنی خاتمه یافته و حسابهای مربوط بشرح زیر تسویه خواهد شدالف — در صورتیکه مشارکت مدنی سود داشته باشد:برگشت سرمایه:حساب مشترک مشارکت مدنی {معادل کل سرمایه}(بدهکار) حساب مشارکت مدنی (بستانکار) حساب جاری شریک یا صندوق {معادل سهم سرمایه شریک}تقسیم سود:حساب مشترک مشارکت مدنی (بدهکار) حساب سود معاملات {معادل سهم سود سود شریک}(بستانکار) حساب جاری شریک یا صندوق {معادل سهم سود شریک}ب- در صورتیکه مشارکت مدنی زیان داشته باشد:۱) چناچه مانده بستانکار حساب مشترک مدنی بیش از سهم سرمایه بانک باشد اسناد به شرح زیر صادر و در دفاتر ثبت می شود:حساب مشترک مشارکت

مدنی {معادل مانده بستانکار این حساب } (بدهکار) حساب مشارکت مدنی {معادل سهم سرمایه بانک}(بستانکار) حساب جاری شریک یا صندوقدر صورتیکه حساب مشترک مشارکت مدنی مانده بستانکار آن کمتر از سهم سرمایه بانک باشد اسناد حسابداری زیر صادر و در دفاتر منعکس میشود .حساب مشترک مشارکت مدنی {معادل سهم سرمایه بانک}(بدهکار) حساب مشارکت مدنی (بستانکار)با ثبت این سند سهم سرمایه بانک تضمین شده است تأمین و معادل مانده بدهکار حساب مشترک مشارکت مدنی از حساب جاری شریک به شرح زیر برداشت می شود .حساب جاری شریک(بدهکار) حساب مشترک مشارکت مدنی (معادل مانده بدهکار همین حساب)(بستانکار)۷. فروش اقساطینظر به اینکه انجام معاملات فروش اقساطی مستلزم پیش پرداخت توسط مشتریان می باشد بنابر این عملیات حسابداری آن در ذیل سرفصل حساب مذکور جهت کلیه معاملاتی که درآنها دریافت پیش پرداخت از مشتریان الزامیست ثبت گردیده است:ثبت مربوط به خرید اموال :حساب اموال فروش اقساطی(بدهکار) حساب صندوق و یا حساب گیرنده وجه {فروشنده}(بستانکار)ثبت مربوط به تعدیل حساب و پیش پرداخت مشتریان بابت معاملات:حساب پیش پرداخت مشتریان بابت معاملات(بدهکار) حساب فروش اقساطی تسهیلات اعطائی (بستانکار)۸. اموال فروش اقساطی پس از انعقاد قرارداد فروش اقساطی و هنگام تحویل کالا به مشتری ثبت های حسابداری زیر در دفاتر ثبت می گردد:حساب فروش اقساطی تسهیلات اعطائی {معادل قیمت فروش}(بدهکار) حساب اموال فروش اقساطی {معادل قیمت تمام شده}(بستانکار) سود معاملات(بستانکار) درآمد سالهای آینده (بستانکار) واگر وجوه را به اقساط از مشتریان

دریافت کنیم ثبت زیر در دفاتر ثبت می گردد:حساب صندوق یا جاری مشتری(بدهکار) حساب فروش اقساطی تسهیلات اعطائی(بستانکار)تعدیل درآمد سالهای آینده معاملات : در پایان سال به منظور تعین درآمد فروش اقساطی ومشخص کردن میزان درآمدهای معوق فروش اقساطی حساب درآمد سالهای آینده معاملات به شرح زیر تعدیل می گردد:ثبت درآمدهای فروش اقساطی اقساط وصول شدهحساب درآمدهای سالهای آینده معاملات(بدهکار) حساب سود معاملات(بستانکار)ثبت مربوط به درآمدهای فروش فروش اقساطی سرسید گذشته و وصول نشده :حساب درآمدهای آینده معاملات(بدهکار) حساب سود معوق معاملات(بستانکار)ثبت وصول درآمد فروش اقساطی در دوره های بعدی:حساب سود معوق معاملات(بدهکار) حساب سود معاملات(بستانکار)۹. اجاره به شرط تملیک : ثبت ایجاد حساب فوق(خرید اموال اجاره به شرط تملیک) : حساب اموال اجاره بشرط تملیک(بدهکار) حساب صندوق یا جاری گیرنده وجه(بستانکار) ثبت واگذاری اموال موضوع اجاره به شرط تملیک:حساب اجاره به شرط تملیک تسهیلات اعطائی(بدهکار) حساب اجاره به شرط تملیک وجوه استیجاری(بستانکار)دریافت مال الاجاره :ثبت مربوط به دریافت اجاره از مستاجر به صورت اقساط:حساب صندوق یا حساب جاری مشتری(بدهکار) حساب اجاره به شرط تملیک تسهیلات اعطائی (بستانکار)و اگر این مال الاجاره به صورت پیش پرداخت از مشتری دریافت گردد ثبت حسابداری فوق منعکس می گردد:حساب پیش پرداخت مشتریان بابت معاملات (بدهکار) حساب اجاره به شرط تملیک تسهیلات اعطائی (بستانکار)عدم وصول به موقع اقساط اجاره:عملیات حسابداری این مورد نیز مانند مطالبات سرسید گذشته و مطالبات معوق است تعدیل حسابهای اجاره به شرط تملیک:مال الاجاره اموال واگذار شده به اجاره به شرط تملیک که به اقساط از مستاجر دریافت می شود از دو قسمت تشکیل شده است یک قسمت بابت اصل وجوه پرداختنی که به نسبت اقساط مال الاجاره دریافتنی در حسابی تحت عنوان اجاره به شرط تملیک وجوه استهلاکی منظور می گردد بطوریکه در پایان قرارداد و وصول کلیه اقساط مال الاجاره مانده این حساب معادل مانده حساب اموال اجاره به شرط تملیک خواهد شد . که با یکدیگر پایاپا می شود و در قسمت دیگر بابت سود معاملات (درآمد اجاره به شرط تملیک)می باشد که به نسبت اقساط وصول شده محاسبه و به حساب سود معاملات منظور می گردد. با توجه به مراتب فوق در پایان هر سال و همچنین در پایان هر قرارداد اجاره به شرط تملیک با استفاده از روش محاسباتی حساب درآمد معاملات و وجوه استیجاری سالهای آینده اجاره به شرط تملیک به تناسب آن قسمت از اقساط

وصول شده در طول آن سال و یا آن دوره بصورت زیر تعدیل می گردد:حساب اجاره بشرط تملیک وجوه استیجاری(بدهکار) حساب اجاره بشرط تملیک وجوه استهلاکی (بستانکار) حساب سود معاملات(اجاره بشرط تملیک)(بستانکار)روش محاسبه سود معاملات اجاره به شرط تملیک: ۲ R=C۱ * i {۱+N } در این فرمولها : A=C +R کل درآمد در طول اجارهR قیمت تمام شده مال مورد اجاره C۱ = نرخ سود سالانه و پیش بینی شده I =تعداد اقساط مال الاجاره N =کل سرمایه موردلزوم(سرمایه بانک+مشتری) C =مبلغ کل مال الاجاره(جمع سرمایه و سود مورد انتظار) A =ثبت تسویه حساب اجاره به شرط تملیک:حساب وجوه استهلاکی اجاره به شرط تملیک(بدهکار) حساب اموال (منقول یا غیر منقول) اجاره به شرط تملیک(بستانکار)ثبت اسناد حسابداری فوق کلیه حسابهای اجاره به شرط تملیک در دفاتر بانک تسویه و اموال مورد اجاره طبق مفاد قراردادنامه به مالکیت مستاجر در خواهد آمد ۱۰. اموال منقول اجاره به شرط تملیک ۱۱. اموال غیر منقول اجاره به شرط تملیکعملیات حسابداری این دو سر فصل نیز همانند عملیات حساب اجاره به شرط تملیک می باشد.۱۲. معاملات سلفثبت مربوط به پرداخت به فروشنده بابت معاملات سلف :حساب معاملات سلف (بدهکار) حساب فروشنده {پرداخت نقدی مجاز نمی باشد}(بستانکار)ثبت مربوط به تحویل کالا:حساب کالای معاملات سلف(بدهکار) حساب معاملات سلف(بستانکار)ثبت مربوط به هزینه های خرید(هزینه های حمل ونقل و انبارداری و.......):حساب کالای معاملات سلف {معادل هزینه های عملیاتی}(بدهکار) حساب صندوق یا گیرنده وجه(بستانکار)فروش کالای سلف:۱) فروش نقدی ثبت فروش نقدی به صورت زیر خواهد بود:حساب صندوق یا خریدار(بدهکار) حساب کالای معاملات سلف {به قیمت فروش}(بستانکار)۲) فروش اقساطیدر صورتیکه کالای موضوع معامله سلف بطور نسیه فروخته شود باید ابتدا معادل بهای روز کالا ـ از حساب اموال فروش اقساطی برداشت و اسناد حسابداری مربوطه را به شرح بند الف صادر و در حسابها ثبت شود .۱۳. کالای معاملات سلفعملیات این سرفصل نیز همانند سرفصل حساب معاملات سلف است۱۴. جعاله ۱۵. خرید دینوجه اوراق تجارتی که بر اساس پرونده پایه مصوب تسهیلات اعطائی خرید دین مشتریان تنزیل می شود باید از سرفصل خرید دین بر حسب تهران و یا شهرستان در دفتر معین جزء برداشت و یا پس از کسر مبلغ سود ، خالص مبلغ به حساب جاری مشتری منظور و یا چک بانکی در وجه آورنده سفته به امضاء مشتری اعتباری صادر گردد.وجوه اوراق تجارتی که بعدا وصول و یا به علت عدم وصول منجر به واخواست می گرددبه بستانکار حسابهای فوق واریز می شود .وجه اوراق تجارتی که متعهدین آنها مقیم سایر شهرها به غیر از تهران می باشند پس از تنزیل در موقع وصول بموجب بردرو و یا اعلام وصول دریافتی از توزیع و یا شعبه وصول کننده به سر فصل حساب خرید دین شهرستان واریز می شود . در شعبه وصول کننده وجه اوراق تجارتی (سفته ها و بروات خریداری) پس از وصول باید در بردرو بستانکار مخصوص بروات خریداری ثبت و به حساب ۱۷ منظور شود .شعب واگذارنده باید وجه اوراق تجارتی را پس از وصول ضمن ثبت در بردرو بدهکار مخصوص بروات از حساب ۱۷ برداشت و به حساب بستانکار خرید دین شهرستان منظور نمایند .شعب موظفند برای هر مشتری که از اینگونه تسهیلات اعطائی استفاده می نماید کارت مانده تعهدات اشخاص اختصاص داده و جمع کل اوراق تجارتی را که در هر نوبت تنظیم یا وصول شده است بموجب برگ پیشنهاد تنزیل یک قلم در کارت مذبور ثبت نموده و همانطوریکه در دستور امور مصارف مشروحاً توضیح داده شده است همیشه آخرین مانده تعهدات مشتری را مشخص و اکیداً مراقبت نمایند تا مانده تعهدات مشتری از حد تسهیلات اعطائی پایه مصوبه تجاوز ننماید .۱۶. سفته های شهری ۱۷. سفته های شهرستانی ۱۸. وام تولیدی و خدماتی کوچکشعب در ارتباط با ایجاد تعهدات وام تولیدی و خدماتی کوچک نقشی نداشته و فعالیت آنها صرفاً در جهت وصول اقساط آن تا پایان مدت آخرین قسط خواهد بود .۱۹. وام تأمین مسکن کارکنان بانکاین حساب فقط اختصاص به وام تأمین مسکن کارمندان داشته که منحصراً واحدهایی که مجاز به پرداخت این وام بوده اند دارای مانده بدهکار می باشد که با وصول تدریجی اقساط آن مانده

مانده مذکور تعدیل می گردد .۲۰. سایر وام هاوامهائی که مشمول این سرفصل می باشند عبارت از وام متفرقه ، کارگشائی ، صنفی و وام ضروری کارکنان بانک که از این مجموعه تنها وام ضروری و تعمیر مسکن بانک در شعبی به این امر اختصاص یافته اند فعال بوده و دارای گردش عملیات بدهکار و بستانکار می باشد .بدیهی است سایر وامها مانند موارد مندرج در بند۵۵ و ۵۶ فاقد گردش عملیات بدهکار خواهد بود. ۲۱. اعتبار در حساب جاری ۲۲. بدهکاران بابت اعتبارات اسنادی پرداخت شده۲۳. بدهکاران بابت ضمانت نامه های پرداخت شدهمبلغ ضمانت نامه هایی که توسط شعب بانک وجه آنها به ضمانت گیر پرداخت می شود از سر فصل فوق الذکر برداشت می گردد. ضمنا شعبی که در سرفصل فوق دارای مانده باشند مکلفند که در پایان هر ماه صورت ریز اقلام پرداختنی را از محل این سرفصل را در دو نسخه با مشخصات کامل (شماره ضمانت نامه– سرسید –ومبلغ در ستون ملاحظات اسامی متعهدین سفته ها و یا سایر وثائق)تهیه و به دوایر تسهیلات و حقوقی منطقه ارسال دارند .۲۴. اسناد بروات واخواست شده معاملاتوجوهی که بابت تنزیل اوراق تجارتی از سر فصل حساب خرید دین برداشت و یا اوراق و اسناد تجارتی که جهت دریافت اقساط تسهیلات اعطائی معاملات از مشتریان اخذ گردیده در صورت عدم وصول وجه آنها در موعد مقرر پس از واخواست بایستی بلافاصله از سرفصل مطالبات سررسید گذشته معاملات برداشت و بنابر حسب مورد به حساب خرید دین و یا سایر تسهیلات اعطائی مربوط واریز گردد . بنابر این با این تعریف این سرفصل در حال حاضر فاقد گردش عملیات بدهکار در این ارتباط خواهد بود .۲۵. مطالبات سرسید گذشته معاملات وجوهی که از بابت تسهیلات اعطائی از سرفصل حسابهای مربوطه برداشت می شود و چنانچه در سرسید مقرر مشتریان نسبت به باز پرداخت اقساط بدهی یا دیون خود اقدام ننمایند بایستی از حساب مطالبات سرسید گذشته معاملات برداشت و به حسابهای مربوطه واریز گردد . روش عملیات حسابداری هر یک از مطالبات سرسید گذشته معاملاتی که مشمول عملیات سرفصل اسناد و بروات خواسته شده معاملات نمی گردند به شرح زیر خواهد بود:۱) مضاربه :به هنگامی که کارت حساب مضاربه تسهیلات اعطائی پس از تسویه حساب دارای مانده بدهکار(خسارت) بوده و حساب جاری عامل نیز فاقد مانده کافی جهت جبران خسارت فوق باشد شعب الزاماً وجوه مربوط را بایستی از سرفصل مطالبات سرسید گذشته مطالبات برداشت و به حساب مضاربه تسهیلات اعطائی واریز نمایند:حساب مطالبات سرسید گذشته معاملات (بدهکار) حساب مضاربه تسهیلات اعطائی (بستانکار)۲) مشترک مشارکت مدنی :از آنجا که سهم سرمایه بانک تضمین شده است لذا به هنگام تسویه حساب مشترک مشارکت مدنی در صورتیکه این حساب مانده بستانکار نداشته باشد و یا مانده بستانکار آن کمتر از سهم سرمایه بانک و بر حسب مورد کل سرمایه بانک در حساب جاری شریک موجود نباشد شعب الزاماً بایستی به منظور برگشت سرمایه سهم بانک بشرح زیر عمل نمایند:حساب سرسید گذشته معاملات {معادل مانده بدهکار حساب مشترک مشارکت مدنی}(بدهکار) حساب مشترک مشارکت مدنی(بستانکار)۳) فروش اقساطی :در مواردیکه پرداخت اقساط توسط مشتری در سرسید مقرر صورت نپذیرد مبلغ قسط مربوط بایستی از حساب مطالبات سرسید گذشته معاملات برداشت و به حساب فروش اقساطی تسهیلات اعطائی واریز گردد.۴) اجاره به شرط تملیک:در صورت عدم پرداخت به موقع اقساط اجاره ثبت های زیر در دفاتر عمل می گردد:حساب سرسید گذشته اجاره به شرط تملیک معادل سهم پرداختنی مشتری از هر قسط(بدهکار) اجاره بشرط تملیک تسهیلات اعطائی(بستانکار) همزمان با ثبت اسناد و حسابداری فوق حساب پیش پرداخت مشتریان متناسب با اقساط معوق نیز تعدیل و بشرح زیر در حسابها منعکس می گردد:حساب پیش پرداخت مشتریان بابت معاملات(بدهکار) حساب اجاره بشرط تملیک تسهیلات اعطائی(بستانکار)همزمان با ثبت اسناد و حسابداری فوق حساب پیش پرداخت مشتریان متناسب با اقساط معوق نیز تعدیل و بشرح زیر در حسابها منعکس می گردد:حساب پیش پرداخت مشتریان بابت معاملات (بدهکار) حساب اجاره به شرط تملیک تسهیلات اعطائی (بستانکار)الف)- وصول مطالبات سرسید گذشته اجاره بشرط تملیکچنانچه وصول اجاره معوق قبل از پایان سال و یا پایان دوره صورت پذیرد عملیات حسابداری آن به شرح زیر می باشد:حساب صندوق یا حساب مستأجر (بدهکار) حساب

مطالبات سرسید گذشته معاملات {اجاره به شرط تملیک}(بستانکار) بدیهی است در پایان سال و یا پایان دوره اجاره ، تعدیلات بصورت زیر صورت می پذیرد:حساب اجاره بشرط تملیک وجوه استیجاری(بدهکار) حساب اجاره بشرط تملیک وجوه استهلاکی(معادل اصل سرمایه در هر قسط)(بستانکار) حساب سود معاملات (اجاره بشرط تملیک)(بستانکار)ب)- در صورتیکه تعدادی از اقساط معوق مال الاجاره در پایان سال به هنگام تعدیل حسابها وصول نشده باشد و مبالغ مربوط قبلا از حساب مطالبات سرسید گذشته معاملات تأمین شده باشد و یا در زمان تعدیلات از حساب مذکور تامین گردد تعدیلات لازم به میزان مبالغ مذکور بشرح زیر در حسابهای مربوط به عمل خواهد آمد :حساب اجاره بشرط تملیک وجوه استیجاری {معادل کل قسط}(بدهکار) حساب اجاره معوق {معادل قسط پرداختنی مستاجر پس از کسر سود یک قسط(بستانکار) حساب اجاره بشرط تملیک وجوه استهلاکی {معادل مبلغ هر قسط پیش پرداخت شده } حساب سود معوق معاملات (معادل مبلغ سود موجود در هر قسط)۵) سلف:در صورتیکه فروشنده در مهلت مقرر کالا و یا بهای موضوع معامله را به بانک تحویل ننماید اسناد حسابداری به شرح زیر انجام می پذیرد:حساب سرسید گذشته معاملات(بدهکار) حساب معاملات سلف(بستانکار)۲۶.مطالبات معوق معاملاتوجوهی که از اسناد و بروات خواسته شده و یا مطالبات سرسید گذشته معاملات برداشت شده است در صورتیکه بعداً وصول گردد مبالغ وصول شده باید به حسابهای مذکور واریز شود در غیر اینصورت هرگاه شعب موفق به وصول مطالبات فوق نگردند برای جلوگیری از تضییع حقوق بانک با توجه به مهلتهای قانونی که بانک می تواند علیه متعهدین وظهرنویسان اقامه دعوا نماید با کسب مجوز از منطقه متبوعه ، باید وجوه مذکور را از سر فصل حساب مطالبات معوق معاملات برداشت نموده و اصل اسناد مربوط را جهت اقدامات قانونی به دایره حقوقی منطقه ارسال دارد به این ترتیب مبالغی که از این بابت به وسیله دوایر یا اداره حقوقی بانک بعدا وصول به شعبه حواله می شوند باید به این حساب واریز گردد. بدیهی است پس از اقدامات فوق مسئولیت وصول مطالبات در هر لحظه از زمان کماکان به عهده مسئولین شعب بوده که بایستی همکاری های لازم را با مقامات حقوقی بانک نسبت به وصول آنها در حداقل زمان ممکنه انجام دهد . ۲۷. اسناد و بروات واخواست شده قدیمی ۲۸. وام های سرسید گذشته۲۹. مطالبات معوق۳۰. تسهیلات اعطائی۳۱. بدهکاران متفرقه۳۲. حساب شعب که از حسابهای زیر تشکیل شده :I. چکهای انتقالی II. انتقال وجهIII. سایر حسابها (هزینه ها– حساب ۱۱۰۰– مانده های مطالبه نشده و.........)۳۳. حساب مرکز بمنظور ثبت عملیات فیمابین شعب از قبیل حواله های تلگرافی و کتبی وارده و صادره و وجوه دریافتی به انواع حسابهای پس انداز سایر شعب ، سفته ها و بروات واگذاری دریافتنی و همچنین سایر اقلام مبادلات بین شعب ، کلیه واحدها باید در فوی و لانت حساب جداکانه ای ذیل سرفصل حساب مرکز تحت عنوان حساب ۱۷ نگهداری کنند ۳۴. تعهدات مشتریان بابت ضمانت ها و پذیرش ها ۳۵. تعهدات مشتریان بابت اعتبارات باز شده به ارز۳۶. سپرده قرض الحسنه جاری دولتی (به نمایندگی بانک مرکزی)۳۷. سپرده قرض الحسنه سایر موسسات دولتی ۳۸. سپرده قرض الحسنه جاری بانک ها (حساب آنها)حسابهایی که سایر بانکها نزد توزیع ها وشعب بانک صادرات افتتاح می نمایند باید بطور کلی در سرفصل حساب سپرده قرض الحسنه بانکها نزد ما (حساب آنها)در دفاتر نگهداری شود . در این مورد هر واحد باید به تعداد سایر بانکهائیکه نزد ما حساب باز نموده اند در صورت حسابهای جداگانه ای نگهداری نموده ، عملیات بدهکار و بستانکار هر یک از بانکها را در حساب مخصوص خود ثبت و در آخر هر ماه به صورت حساب هر بانک جهت رسیدگی و تائید عملیات انجام شده به بانک مربوط ارسال دارند .۳۹. سپرده قرض الحسنه جاری ریالی وجوهی که بعنوان سپرده دیداری طبق شرایط عملیات حسابداری از مشتریان دریافت می شود به بستانکار این حساب منظور می شود . و وجوهی که به هر ترتیب با رعایت شرایط پرداخت می گردد در بدهکار حساب ثبت خواهد شد . برای نگهداری حساب هر مشتری یک کارت اختصاص داده می شود که عملیات دریافت و موجودی حساب به ترتیب تاریخ و ردیف در آن ثبت می گردد و در هر عمل دریافت مانده نهائی حساب باید در کارت تعیین گردد و در پایان هر روز مسئولین وگرئه موظفند اسناد

بدهکار و بستانکار هر حساب را با اقلام ثبت شده در کارتها مقابله و با تعیین جمع عملیات بدهکار و بستانکار و مانده پایان روز حساب مشتری را کنترل و تائید نمایند.۴۰. سپرده قرض الحسنه جاری ارزی ۴۱. سپرده قرض الحسنه پس انداز ریالیشعب وجوهی را که از مشتریان در یافت می نمایند به صورت ریز در بردرو مخصوص بستانکار و وجوهی را که به صاحبان حساب پرداخت می شود را در بردرو بدهکار حساب سپرده قرض الحسنه پس انداز ثبت نموده و در انتهای بردروها جمع اقلام مندرج را تعیین و یک قلم به حساب مزبور در دفتر معین و در دفتر روزنامه ذیل سرفصل مربوط ثبت نماید و نسخه اول بردرو های مزبور را به اداره ماشین های الکترونیک ارسال دارند .هر گاه در شعب غیر از باز کننده حساب وجهی به حساب سپرده قرض الحسنه پس انداز دریافت شود شعبه دریافت کننده در قبال دریافت وجه مبادرت به صدور یک فقره چک بانکی (بدون کارمزد و هزینه) نموده ۴۲. سپرده قرض الحسنه پس انداز ارزی ۴۳. حساب مشترک مشارکت مدنی ۴۴. سپرده پس انداز قرض الحسنه باز سازی مناطق آسیب دیده ۴۵. بستانکاران متفرقه دولتی ۴۶. بستانکاران متفرقه حسابهای مختلفی که بطور عموم در حال حاضر سرفصل حساب بستانکاران متفرقه را تشکیل می دهند عبارت از موقت اشخاص ، اضافه صندوق و منافع سپرده سرمایه گذاری بلند مدت که در این مورد کلیه شعب باید در دفتر معین برای هر از حسابهای جزء سرفصل بستانکاران متفرقه صفحات جداگانه ای اختصاص داده و عملیات محاسبه هر یک را بشرح زیر انجام دهند.تبصره . در برخی شعب که پرداخت حقوق کارکنان دولت به آن محول شده است در ذیل حساب سرفصل فوق حسابی به نام پرداخت حقوق موسسه یا اداره افتتاح میگردد . که شرح آن در خاتمه همین سرفصل داده شده است. ضمنا در بعضی مواقع شعب عندالزوم اقدام به افتتاح حسابهای جزء دیگری مانند حساب ستاد بسیج اقتصادی و غیره ذیل سرفصل فوق نموده که دستورالعملهای مربوطه همزمان با افتتاح حسابهای مذکور به شعب ابلاغ میگردمبالغی که در شعب بستانکار می گردندعبارتند از • :حساب اضافه صندوق • حساب موقت اشخاص • منافع سپرده سرمایه گذاری بلند مدت ۴۷. بستانکاران داخلی از قبیل فروش تمبر و اوراق بهادار به حساب بدهکار واریز می گردد و برای تهیه مجدد آن بایستی از همین حساب برداشت گردد. ۴۸. سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدتعملیات حسابداری دریافت و پرداخت وجوه این حساب همانند حساب سپرده قرض الحسنه پس انداز که شرح آن در قسمت مربوط داده شده است بوده بوده با این تفاوت که ذیل سرفصل حساب فوق در دفتر معین جزء حسابی تحت عنوان منافع سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت وجود دارد که همه ساله بوسیله اداره ماشینهای الکترونیک لیست منافع مربوط به واحدها فرستاده می شود که یک قلم مطابق جمع لیست در ذیل بستانکار این حساب ثبت می گردد. در موقع مراجعه مشتریان شعب باید ضمن مراجعه به لیست ، مبلغ منافع متعلق به هر صاحب حساب را به حساب سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت وی منظور نموده ارقام پرداختنی را در خلال روز در بردروی مشترک درج و جمع آنها رایک قلم در پایان روز به بدهکار حساب منافع سپرده سرمایه گذاری در کوتاه مدت و همزمان در بستانکار حساب سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت دفتر معین جزء ثبت می گردد. نسخه اول و دوم بردروهای لاتین بشرح فوق تنظیم می گردد باید به اداره ماشینها ارسال گردد. ضمنا صورت حساب مربوط به عملیات این حساب در پایان هر سه ماه از طرف اداره ماشینها از طریق دایره حسابداری منطقه جهت رسیدگی به شعب فرستاده می شود تا رد صورت وجود اختلاف ضمن مقابله ارقام صورت حساب مذکور ، با ارقام مندرج در دفتر معین نسبت به رفع آنها اقدام شود . ۴۹. سپرده سرمایه گذاری بلند مدتوجوهی که از اشخاص و مشتریان با تنظیم قرارداد و تحت شرایط لازم به عنوان سپرده سرمایه گذاری بلند مدت دریافت میشود در بستانکار این حساب ثبت میشود . سپرده هایی که مدت آن منقضی و مشتری برای دریافت وجه سپرده و یا تجدید قرارداد مراجعه نمی نماید و یا قبلاً تقاضای کتبی وی مبنی مبنی برتجدید قرارداد و اصل نشده باشد بلافاصله وجه سپرده مذکور به حساب بستانکاران متفرقه موقت اشخاص واریز می گردد .بدیهی است از این تاریخ به بعد هیچگونه منافعی به این گونه سپرده ها تعلق نخواهد گرفت . صدور اوراق سپرده به عهده شعبه و نگهداری و کنترل حساب به عهده دایره حسابداری منطقه و محاسبه سهم منافع در اختیار اداره ماشینهای الکترونیک خواهد بود .که پس از

محاسبه ، لیست مربوطه از طریق منطقه به شعبه ارسال که باید از ذیل سرفصل بستانکاران متفرقه تحت عنوان حساب منافع سرمایه گذاری بلندمدت ثبت و به موقع پرداخت به مشتریان از این حساب خارج گردد.۵۰. پیش پرداخت مشتریان بابت معاملاتدر کلیه مواردی که مبلغی به عنوان پیش پرداخت بابت اجرای قرارداد ناشی از اعطائی تسهیلات از مشتریان اخذ می گردد اسناد مربوط بشرح زیر صادر و در دفاتر ثبت میگردد:حساب صندوق یا حساب مشتری(بدهکار) حساب پیش پرداخت مشتریان بابت معاملات(بستانکار) ۵۱. پیش پرداخت اعتبارات اسنادی ۵۲. سپرده ضمانت نامه ها ۵۳. اجاره به شرط تملیک وجوه استیجاری ۵۴. اجاره به شرط تملیک وجوه استهلاکی ۵۵. سود معاملات:ماهیت این حساب بستانکار میباشد۵۶. درآمد حاصل از خرید دینماهیت این حساب بستانکار می باشد .۵۷. سود تضمین شده دریافتنیاجزاء سرفصل فوق عبارتند ار سود تضمین شده دریافتنی بروات نزولی و سود تضمین شده دریافتی انواع وام ها که در حال حاضر با توجه به اجرای عملیات بانکی بدون ربا حساب سود تضمین شده در یافتنی بروات نزولی دارای عملیات نبوده وفقط حساب جزء سود تضمین شده وامها که در مواعد مقرر پس از برداشت سهم سود تضمین شده سالهای آینده و واریز آن به حساب بستانکار فوق ، دارای عملیات بوده و تا تسویه کامل وامهای پرداختنی سابق این حساب دارای عملیاتی بصورت فوق خواهد بود ضمناً توجه شود که جریمه دیرکرد وامها نیز به این حساب واریز میگردد.بدیهی است در پایان هر سال مانده این حساب به حسابداری منطقه واریز میگردد.۵۸. کارمزد دریافتنی:وجوهی که طبق تعرفه بانک بعنوان کارمزد خدمات بانکی از قبیل صدور ضمانت نامه ها و اموذ حوالجات و بروات وغیره که از مشتریان دریافت میگردد و همچنین سهم کارمزد وامهای پرداختنی سابق مربوط به سال عملکرد باید در بستانکار این حساب ثبت و در پایان سال به حساب حسابداری منطقه واریز می گردد ۵۹. درآمد متفرقه:حسابهایی که ذیل این سرفصل قرار گرفته اند عبارتند از حساب پست و تلگراف و حساب فروش ملزومات و درآمد ارزیابی اموال و وثائق تسهیلات . ۶۰. نتیجه معاملات ارزی ۶۱. درآمد سالهای آینده خرید دین۶۲. کارمزد سال های آینده قرض الحسنه اعطائی ۶۳. درآمد سال های آینده معاملاتنظر به اینکه درآمد حاصله از تسهیلات اعطائی و معاملات بانک باید برحسب درآمد سنواتی تفکیک و درآمد سال مورد عمل به حساب سود معاملات همان سال و درآمد سالهای بعد به حساب درآمد سنواتی سالهای آینده معاملات منظور گردد لذا مسئولین امر باید در موقع محاسبه درآمد معاملات توجه نمایند که سود قطعی معاملات سال مورد عملکرد از تاریخ اعطای تسهیلات تا پایان اسفند همان سال به حساب سود معاملات منظور و درآمد سالهای آتی با توجه به روشهای محاسباتی مندرج در سرفصل آندسته از تسهیلاتی که دارای درآمد سالهای آینده بوده و به طور مفصل شرح داده شده است ، جداگانه محاسبه وذیل سرفصل حساب درآمد سالهای آینده معاملات در حساب درآمد سنواتی مربوط در دفتر معین جزء ثبت گردد .۶۴. درآمد سال های آینده (جدید)۶۵. درآمد سال های آینده (سابق)سر فصل حسابهای فوق منحصراً دارای عملیات بدهکار بوده و عملیات آن مربوط به بازپرداخت وامهائی است که قبل از انقضای سررسید تسویه گردیده که بایستی کارمزد و سود تضمین شده آن برگشت داده شود . ۶۶. سود معوق معاملاتپس از وصول مطالبات معوق معاملات ، سهم سود اقساط وصول شده از این حساب برداشت و به حساب سود معاملات (درآمد قطعی واریز خواهد شد .۶۷. سود تضمین شده و کارمزد معوق ۶۸. اعتبارات اسنادی باز شده به ارز۶۹. ضمانت نامه ها و پذیرش های صادره به ریال ۷۰. مضارعه ثبت ایجاد حساب مزارعهحساب مضارعه(بدهکار) حساب صندوق یا گیرنده وجه(بستانکار)ثبت دریافت بانک از عامل :حساب صندوق یا جاری عامل یا خریدار(بدهکار) حساب مضارعه(بستانکار)تسویه حساب مزارعه:حساب مزارعه{معادل مانده بستانکار}(بدهکار) حساب سود معاملات {درآمد مزارعه}(بستانکار) ۷۱. مساقاتپس از انعقاد قرارداد، هر نوع وجهی که بابت تأمین و تحویل عوامل تولید که بموجب قرارداد مساقات مسئول تهیه آنها بوده و در اختیار عامل قرارداده به صورت زیر در دفاتر ثبت می گردد:حساب مساقات (بدهکار) حساب صندوق یا گیرنده وجه (بستانکار)بدیهی است ثبت های فوق در کارتی که بهمین منظور به نام مشتری اختصاص می یابد ثبت خواهد شد .ثبت مربوط به دریافت سهم بانک از عامل :پس از تولید محصول وتعیین

سهم بانک طبق قرارداد و فروش آن ، اسناد ماحاصل فروش سهم بانک بشرح زیر صادر و در دفاتر ثبت می شود :حساب صندوق یا جاری عامل و یا خریدار (بدهکار) حساب مساقات (بستانکار)سند بستانکار مذکور نیز در کارت فوق الذکر ثبت می گردد .تسویه مساقات:پس از ثبت ماحاصل فروش به شرح فوق ، چنانچه حساب مساقات دارای مانده بستانکار باشد ، مساقات منتج به سود بوده و ثبت حسابداری زیر به کار می رود :حساب مساقات (معادل مانده بستانکار)(بدهکار) حساب سود معاملات (درآمد مساقات)(بستانکار)واگر چنانچه حساب مساقات دارای مانده بدهکار باشد ، حاصل مساقات زیان بوده که باید با انعکاس مراتب به مرکز منطقه نسبت به تأمین آن اقدام شود ۷۲. ۷۳. حساب های انتظامی (الف)۷۳. حساب های انتظامی (ج)۷۴. حساب های انتظامی (د)بمنظور نگاهداری حساب سفته ها و بروات و اسناد وصولی مشتریان که بطور امانی برای وصول به شعب ابنک واگذار می شوذ ، همچنین برای نگهداری حساب قراردادها و وثائق ناشی از معاملات و سایر امانات واشیاء و اسناد اوراق بهادار ، شعب باید در دفتر کل سه سرفصل حساب انتظامی و در دفاتر معین جزء برای هر یک از حسابهای فرعی مربوط ، حساب تفکیکی نگهداری نمایند .الف – فصول اصلی حسابهای انتظامی الف شامل :سفته های وصولی محلی ، بروات دریافتنی و بروات واگذاری ب- سرفصل حسابهای انتظامی ج شامل :قراردادها و وثائق معاملات که بر اساس هر یک از آنها معادل یک ریال و انواع دسته چک ها بر اساس بهای آنها به تفکیک (۵۰-۲۵-۱۰ برگی) و دسته چکهای بانکی ، چک ها و اسناد امانی ، اسناد اتکائی سفته ها و قبوض قرارداد وامهای سابق و سفته های امانی ضمانت نامه ها و انواع چک های مسافرتی و اصل اوراق سپرده سرمایه گذاری بلند مدت – مدت و اوراقی که بعنوان پیشوانه تسهیلات اعطائی می باشند و کلیدهای شعبه و صندوق و همچنین حواله های پرداخت نشده و دفترچه های امانی انواع حسابهای پس انداز .تبصره : نظر به اینکه انجام کلیه معاملات بانکی بایستی بر اساس تنظیم قرارداد فیمابین بانک ومتقاضی و عندالزوم اخذ وثیقه باشد لازم است همزمان با تنظیم قرارداد و همچنین توثیق هرگونه وثیقه ثبت های انتظامی بشرح زیر صادر و در دفاتر ثبت گردد:۱) قراردادها:حساب انتظامی ج (قراردادها) به ازای هر قرارداد یک ریال(بدهکار) طرف حسابهای انتظامی (بستانکار)وثائق :حسابهای انتظامی ج (وثائق) به ازای هر وثیقه یک ریال (بدهکار) طرف حسابهای انتظامی (بستانکار)ج- سرفصل حسابهای انتظامی دال (د)این سرفصل فقط برای نگهداری حساب سفته ها و بروات تضمینی می باشد .۷۵. حساب های انتظامی (الف- ج – د)جمع عملیات و مانده سه سرفصل مذکور در یک حساب تحت عنوان طرف حساب های انتظامی ثبت می گردد .شعب باید در آخر هر روز برابر جمع هر یک از بروات و اسناد و اشیاء و اوراق بهاداری که در خلال روز به شعبه واصل شده است و همچنین برابر تعداد قراردادهای منعقده و توثیق وثائق سند ورودی انتظامی صادر و بموجب آن حساب انتظامی مربوطه را بدهکار و در مقابل همان مبلغ طرف حساب انتظامی بستانکار نماید .همچنِن برابر جمع بروات و اسناد و اوراق بهاداری که وصول و یا اشیائی که از شعبه خارج و یا آندسته قراردادهای منقضی شده و یا وثائق خارج شده از رهن ، سند خروج انتظامی ج صادر و حساب طرف حسابهای انتظامی را بدهکار و حساب انتظامی مربوط را بستانکار نمایند.مکاتبات :۱) برای کلیه مکاتبات اعم از خارجی و داخلی باید یک فایل رونوشت که شماره آن هر سال از یک شروع می شود نگهداری گردد.۲) نامه های صادره باید در سه نسخه تنظیم و طبق فایل رونوشت شماره گذاری شده برگ اول جهت گیرنده و دو برگ دیگر در فایل رونوشت و پرونده مربوط نگهداری گردد.۳) در مکاتبات باید اعداد مبلغ در متن با حروف و در داخل پرانتز با عدد و خوانا نوشته شود . در نوشتن مبلغ اعم از اینکه با دست و یا با ماشین تحریر شده باشد دقت وصحت باید در درجه اول اهمیت قرار گیرد ۴) در نوشتن نامه ها و یادداشتها سمت چپ کاغذ حداقل ۲.۵ سانتیمتر سفید گذاشته شود که در موقع بایگانی اولاً محلی برای منگنه کردن نامه باقی بماند تا مندرجات نامه در موقع منگنه شدن از بین نرود ثانیاً در موقع مطالعه هر پرونده برای خواندن آن قسمت از مندرجات نامه که زیر گیره کلاسور یا پرونده قرار گرفته اشکالی پیش نیاید .۵) در مواردی که لازم باشد رونوشت نامه ای علاوه بر گیرنده اصلی به یک و یاچند واحد و نامه نوشته شود . رونوشت و در مقابل به ترتیب نام اداره و یا واحد و یا اشخاصی که باید

رونوشت آن را دریافت کنند ذکر گردد . البته نام گیرندگان رونوشت باید روی تمام نسخه ها نوشته شود زیرا منظور این است که همه آنها از موضوع اطلاع یافته و از فرستادن مجدد رونوشت آن نامه برای یکدیگر خودداری نمایند چنانچه مقام گیرندگان در یک سطح نباشد باید به ترتیب مقام نام آنها از بالا به پائین نوشته شود .۶) در مواردیکه ضمن ارسال رونوشت نامه تعهدی برای گیرنده ایجاد و یا انجام تعهدی از او خواسته شود باید موضوع بطور وضوح و روشن ذیل برگ رونوشت نوشته شود (ولو اینکه مطلب در متن نامه ذکر شده باشد) و مجدداً امضاء گردد .۷) هنگام تهیه نامه و تلگرام باید دقت شود که در ذکر نام شهر و واحد طرف و بطور کلی گیرنده و آدرس اشتباهی روی ندهد .۸) کلیه نامه ها و تلگرام ها باید به امضای مجاز مسئول واحد صادر شود . ۹) شعب بانک مجاز نیستند مستقیماً با دوائر دولتی و بانکها و موسسات خصوصی و سازمان ها و ارگانهای مختلف مکاتبه نمایند مگر با اطلاع رئیس منطقه .۱۰) در نوشتن نامه ها باید وظائف و عناوین سازمانی مورد توجه کامل باشد تا هر نامه به همان قسمتی فرستاده شود که موضوع نامه و رسیدگی به آن جزو وظایف آن است .۱۱) ارسال نامه به منظور اعلام وصول مکاتبات عادی ضرورت ندارد .۱۲) کلیه مکاتبات اداری باید از طریق سلسله مراتب انجام گیرد .۱۳) در نوشته ها عنوان نامه از مقام پائین به مقام بالاتر و مساوی عنوان ریاست مانند (ریاست اداره ، ریاست منطقه ، ریاست شعبه) بکار برده شود .۱۴) ادارات در مواردیکه لازم باشد مستقیماً با شعب مکاتبه نمایند باید رونوشت نامه صادره را برای منطقه مربوط ارسال دارند .۱۵) از آنجائیکه مقرر است تحویل مطبوعات و ملزومات در ماه فقط یک بار تحویل شعب گردد، در خواست مطبوعات بایستی روی نمونه ۹۰ تهیه و حد اکثر تا پانزدهم هر ماه به دایره تدارکات منطقه ارسال تا این دایره بتواند نسبت به تحویل مطبوعات مورد نیاز شعب حداکثر تا پایان بیست وپنجم هر ماه اقدام نماید.بدیهی است به در خواستهای شعبی که بعد از پانزدهم به دایره مذکور برسد ترتیب اثر داده نخواهد شد وعیناً اعاده می گردد . ضمناً در مورد ملزومات (انواع دسته چک بر چسب و دفترچه های پس انداز قرض الحسنه سپرده سرمایه گذاری بلند مدت) میبایستی یک ماه قبل از اتمام آنها درخواست تا رد فاصله تعیین شده ارسال و تحویل گردد همچنین درخواست مطبوعات و ملزومات بایستی در فرم های جداگانه و به تفکیک تنظیم و ارسال گردد . امور بایگانی :بایگانی عبارت است از فن جمع آوری و نگهداری منظم مدارک و اسناد و اداره آن .هنگام بایگانی اسناد در پرونده های مربوط باید نهایت دقت وسلیقه بکار برده شود ، بخصوص اوراقی که قطعشان بزرگ است باید طوری بایگانی گردد که مطالعه آنها بدون در هم ریختن و بسهولت امکان پذیر باشد .از گذاشتن سنجاق وگیره به اوراق داخل پرونده بایگانی خودداری شود و مراقبت بعمل آید تا کلیه اوراق و اسناد و مخصوصاً یادداشتهای کوچک کاملاً منگنه وبایگانی شود .نامه ها نباید بدون اقدام و دستور کتبی رئیس واحد مربوط یا اشخاص مجاز دیگر بایگانی شود .هر گاه لازم باشد پرونده یا سندی با اجازه مقامات مجاز از بایگانی خارج گردد باید نام کسی که پرونده و یا سند نزد او فرستاده می شود روی یادداشت با ذکر تاریخ وآخرین شماره برگ پرونده و یا شماره مشخصات کامل سند نوشته شده و در جای پرونده یا سند گذاشته شود و در مواقع اعاده پرونده و یا سند تاریخ برگشت یادداشت گردد.چنانچه لازم باشد برای تشکیل پرونده از ته پوشه فنردار استفاده شود نام پرونده و تاریخ تشکیل آن با مداد مشکی بالای ته پوشه یادداشت گردد .هرگاه تعداد برگهای پرونده بحدی رسید که دیگر جائی برای بایگانی وجود نداشت باید فایل دیگری را به نام جلد دوم تشکیل داد و ضمن ذکر نام پرونده عبارت جلد دوم نیز روی آن نوشته شود .هر بایگان باید برای پرونده های خود راهنما داشته باشد که نام پرونده ها و نام آن در دفتر ثبت گردد و هر کس با مراجعه به دفتر راهنما بتواند بسهولت پرونده مورد نظر خود را پیدا کند .در پرونده حساب جاریو پس انداز و سپرده ها افراد، باید کلیه نامه های مربوط به حساب جاری و تقاضای دسته چک و وکالت نامه ها و تغییرات صاحبان امضاء و یادداشتهای مربوط به چک ها و کلیه مکاتبات دیگر در خصوص حساب ها بایگانی شود و چنانچه پرونده حساب مربوط به اشخاص حقوقی باشد باید علاوه بر مدارک فوق مدارک شرکت از قبیل اساسنامه ، شرکت نامه ،روزنامه رسمی ، صورت جلسات مربوط به تعیین به تعیین اعضای هیآت مدیره و مدیر عامل و......... در پرونده

ضبط گردد .در صورتیکه پرونده ای از جریان خارج گردد باید در فایل مخصوصی بنام پرونده مسدودی و یا پرونده راکد قرار داده میشود .نامه ها ی محرمانه و کلیه اطلاعات و مکاتبات مربوط به درخواست کنندگان تسهیلات اعطائی و اوراق پرسشنامه و اطلاعیه ها در پرونده های زیر نظر مسئول تسهیلات یا رئیس شعبه نگهداری می شود .معمولاً در پایان سال اسناد از پرونده ها خارج و در محل دیگر نخ کشی می شود و به انبار منتقل می گردد .طریقه نخ کشی :با استفاده از دو سوزن بزرگ و نخ و دو مقوا که طول وعرض آن کمی بیشتر از اسناد باشد اسناد را از کلاسور خارج و وبا استفاده از دوسوزن فیمابین دو مقوا قرار می دهند ودر پایان مشخصات اسناد را روی آن نوشته و به انبار منتقل می کنند .فصل سوم: روش تحقیقروش پژوهش: این پژوهش ازنوع پژوهشهای همبستگی است ومنظورازپژوهش همبستگی این است که ارتباط بین۲متغیریعنی تاثیرسیستم حسابداری عملیات اوربانکی به عنوان متغیرمستقل و تسهیل کارها بانک به عنوان متغیروابسته دربانک ملی می باشد.جامعه آماری:جامعه آماری شامل کلیه کارمندان بانک ملی به طورتصادفی انتخاب گردیده اند می باشد.نمونه آماری وحجم آن:حجم نمونه شامل کلیه کارکنان بانک ملی می باشد.روش نمونه گیری:روش نمونه گیری دراین تحقیق تصادفی خوشه ای است زیراگروهی یاخوشه ای ازجامعه به عنوان نمونه انتخاب می شود.کلیه کارکنان بانک ملی به عنوان نمونه آماری به صورت تصادفی خوشه ای نمونه گیری می شود.ابزارنمونه گیری:گفتگو وبررسی اقدامات انجام شده دراین سازماندراین پژوهش برای اندازه گیری میزان رابطه تاثیرسیستم حسابداری عملیات اوربانکی ونقش آن درتسهیل کارها بانک ازآماراستنباطی(ضریب همبستگی پیرسون)استفاده می شود.برای خلاصه کردن داده هاو اطلاعات ازجداول آمارتوصیفی استفاده می شود.فصل چهارم:تجزیه وتحلیل داده ها۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعاتتحلیل عامل یک فن آماری است که در روانشناسی و علوم اجتماعی کاربرد فراوانی دارد. در حقیقت استفاده از تحلیل عاملی در تعدادی از شاخه های روانشناسی به ویژه خدماتی که در آنها از آزمون و پرسشنامه استفاده می شود لازم و ضروری است. (مینایی ، صدرالسادات، ۱۳۸۰) بی شک در اکثر تحقیقات پیمایشی که یکی از مهمترین اهداف آن سنجش دیدگاه و نقطه نظرات افراد می باشد، می باید به دنبال شیوه ها و روش هایی بود که بتوان این نظرات را به عدد و رقم تبدیل نمود و یا در واقع دیدگاه کیفی افراد نسبت به پدیده ها و تئوری های مختلف را کمی نمود، این روش و شیوه ها را در مبحث متدولوژی پژوهش با عنوان مقیاس سایز متغیرها در یک مطالعه بیان می نمایند. با بیان مقدمه فوق ، نیاز است تا درپژوهش حاضر نیز از این مبحث بهره گیری جست و با کمی نمودن متغیرهایی که درمدل نظری پژوهش برای هر یک از این متغیرها چند شاخص (سوال) در نظر گرفته شد، وضعیت هر کدام را از دیدگاه پاسخگویان باید سنجید حال با درنظر گرفتن نحوه پاسخگویی هر فرد به سوالات هر متغیر و با استفاده از مقیاس عقیده سنجی لیکرت می توان امتیازی به عنوان نمره دیدگاه فرد پاسخگو برای متغیر مذکور محاسبه نمود. سنجه های آماری در نظر گرفته شده برای پرسشنامه به صورت پنج واحدی است و مقیاس را بین خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( ) دربر می گیرد. از مقیاس لیکرت جهت بدست آمدن نمره نگرش فرد استفاده خواهد شد که مراحل مختلف تجزیه و تحلیل به کمک نرم افزار SPSS صورت گرفته است.۱ - آیا سیستم حسابداری عملیات اوربانکی می تواندعامل موفقیت عملیات بانک باشد؟ جدول شماره۱-۷:فراوانی و درصد میزان عوامل موفقیت بانک فراوانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی ۱۵-۲۰ ۵ ۷.۹ ۷.۹ ۷.۹ ۲۰-۲۵ ۱۴ ۲۲.۲ ۲۲.۲ ۳۰.۲ ۲۵-۳۰ ۲۰ ۳۱.۷ ۳۱.۷ ۶۱.۹ ۳۰-۳۵ ۱۴ ۲۲.۲ ۲۲.۲ ۸۴.۱ بالاتر از ۳۵ ۱۰ ۱۵.۹ ۱۵.۹ ۱۰۰.۰ کل ۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده است. نمودار۷-۱: فراوانی و درصد میزان عوامل موفقیت عملیات بانکی۲- توزیع آزمودنیها : آیا استفاده ازافرادمتخصص می تواننددرموفقیت سیستم حسابداری عملیات اوربانکی موثرباشد؟ جدول شماره۲-۷:فراوانی و درصد میزان تحصیلات وتخصص افرادعامل موفقیت فراوانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی سیکل و پایین تر ۲۴ ۳۸.۱ ۳۸.۱ ۳۸.۱ دیپلم ۲۹ ۴۶.۰ ۴۶.۰ ۸۴.۱ فوق دیپلم ۳ ۴.۸ ۴.۸ ۸۸.۹ لیسانس و بالاتر ۷ ۱۱.۱ ۱۱.۱ ۱۰۰.۰ کل

۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده است. نمودار۲-۷: فراوانی و درصد میزان تحصیلات نمونه مورد مطالعه ۳ - توزیع آزمودنیها :سیستم حسابداری عملیات اموربانکی وبرنامه ریزی درست می تواندعامل موفقیت بانک گردد جدول شماره۳-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسببرنامه ریزی درست فراوانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی ۲۰-۲۵ ۱۰ ۱۵.۹ ۱۵.۹ ۱۵.۹ ۲۵-۳۰ ۱۵ ۲۳.۸ ۲۳.۸ ۳۹.۷ ۳۰-۳۵ ۱۶ ۲۵.۴ ۲۵.۴ ۶۵.۱ بالاتر از۳۵ ۲۲ ۳۴.۹ ۳۴.۹ ۱۰۰.۰ کل ۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده است. نمودار شماره۳-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب برنامه ریزی درست۴-توزیع آزمودنیها : آیا کنترل وبه روزکردن افرادمتخصص حسابداری عملیات می تواندعامل موفقیت بانک باشد؟جدول شماره۴-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب دوره های آموزشی فراوانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی سیکل و پایینتر ۲۵ ۳۹.۷ ۳۹.۷ ۳۹.۷ دیپلم ۲۶ ۴۱.۳ ۴۱.۳ ۸۱.۰ فوق دیپلم ۵ ۷.۹ ۷.۹ ۸۸.۹ لیسانس و بالاتر ۷ ۱۱.۱ ۱۱.۱ ۱۰۰.۰ کل ۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده است.نمودار شماره۴-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب دوره های آموزشی۵-آیا شناخت تأثیر آموزش مرتبط به شغل با افزایش کارایی کارکنان می گردد؟جدول شماره۵-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب آموزش های مرتبط فراوانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی خانه دار ۴۸ ۷۶.۲ ۷۶.۲ ۷۶.۲ کارمند ۵ ۷.۹ ۷.۹ ۸۴.۱ آزاد ۱۰ ۱۵.۹ ۱۵.۹ ۱۰۰.۰ کل ۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده استنمودار شماره۵-۷:توزیع آزمودنی ها بر حسب آموزش های مرتبط۶ - توزیع آزمودنیها به تفکیک تعداد فرزندان:آیا وجودشناخت تاثیر میزان در آمد در کاهش استرس کارکنان موثراست؟جدول شماره۶-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب میزان درآمد فراوانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی میزان درآمد ۲۲ ۳۴.۹ ۳۴.۹ ۳۴.۹ ۱-۲ ۲۵ ۳۹.۷ ۳۹.۷ ۷۴.۶ ۳-۴ ۱۰ ۱۵.۹ ۱۵.۹ ۹۰.۵ بالاتر از ۴ ۶ ۹.۵ ۹.۵ ۱۰۰.۰ کل ۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده است. نمودار شمار ه ۶-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب میزان درآمد۷-آموزش های تخصصی کارکنان باعث افزایش کارایی آنان می شود؟جدول شماره۷-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب تخصص های لازم فراوانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی صد هزار تومان ۱۰ ۱۵.۹ ۱۵.۹ ۱۵.۹ صدو پنجاه هزار تومان ۱۱ ۱۷.۵ ۱۷.۵ ۳۳.۳ دویست هزار تومان ۱۹ ۳۰.۲ ۳۰.۲ ۶۳.۵ بیشتر از دویست هزار تومان ۲۳ ۳۶.۵ ۳۶.۵ ۱۰۰.۰ کل ۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده است.نمودار شماره۷-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب تخصص های لازم۸-سردرگمی و نداشتن اعتماد به نفس تا چه میزان درکاهش کارایی موثراست؟:جدول شماره ۸-۷ : توزیع آزمودنی ها بر حسب عدم اعتمادبه نفس فراوانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی زیاد ۱۴ ۲۲.۲ ۲۲.۲ ۲۲.۲ متوسط ۳۵ ۵۵.۶ ۵۵.۶ ۷۷.۸ کم ۱۰ ۱۵.۹ ۱۵.۹ ۹۳.۷ خیلی کم ۴ ۶.۳ ۶.۳ ۱۰۰.۰ کل ۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده است. نمودار شماره ۸ -۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب میزان عدم اعتمادبه نفس۹- مدیریت دانش تاچه اندازه می تواندباعث افزایش کارایی سیستم بانکی گردد ؟جدول شماره ۹-۷ : توزیع آزمودنی ها بر حسب مدیریت دانش فراوانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی مدیریت دانش ۲ ۳.۲ ۳.۲ ۳.۲ ۴۳ ۶۸.۳ ۶۸.۳ ۷۱.۴ ۷ ۱۱.۱ ۱۱.۱ ۸۲.۵ ۱۱ ۱۷.۵ ۱۷.۵ ۱۰۰.۰ کل ۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده است. نمودار شماره ۹-۷ : توزیع آزمودنی ها بر حسب مدیریت دانش۱۰- میزان تحصیلات فردی وافزایش اطلاعات تاچه اندازه درافزایش کارایی سیستم بانکی موثراست؟جدول شماره ۱۰ -۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب میزان تحصیلات تخصصی فروانی درصد درصد معتبر درصد تجمعی ۳۲ ۵۰.۸ ۵۰.۸ ۵۰.۸ ۵ ۷.۹ ۷.۹ ۵۸.۷ ۸ ۱۲.۷ ۱۲.۷ ۷۱.۴ ۱۸ ۲۸.۶ ۲۸.۶ ۱۰۰.۰ کل ۶۳ ۱۰۰.۰ ۱۰۰.۰ نمودار ذیل نتایج بالا را به تصویر کشیده است.نمودار شماره۱۰-۷: توزیع آزمودنی ها بر حسب میزان تحصیلات تخصصیپرسشنامه:پاسخگوی محترم پرسشنامه‌ای که در اختیار شماست یک تحقیق

دانشجویی به منظور بررسی تاثیرسیستم حسابداری عملیات اموربانکی کارآمد ونقش آن تسهیل کارها می‌باشد. در این پرسشنامه درجه، نام و نام خانوادگی شما الزامی نیست. از شما درخواست می‌شود در ارایه اطلاعات خود صادقانه ما را یاری فرمایید. قبلاً از همکاری شما متشکریم.سن: جنسیت: مرد( ) زن( )وضعیت تأهل: مجرد( ) متأهل( )وضعیت شغلی: محصل( ) دانشجو( ) کارمند( ) آزاد( ) سایر موارد( )میزان تحصیلات شما: خواندن و نوشتن( ) ابتدایی و راهنمایی( ) دیپلم( ) کارشناسی( ) بالاتر( )۱- آیا تا چه اندازه سیستم حسابداری عملیات اموربانکی می تواندعامل موفقیت بانک باشد؟ خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )۲- آیاتاچه میزان استفاده ازافرادمتخصص می تواندرموفقیت سیستم حسابداری عملیات اموربانکی موثرباشد؟ خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )۳- سیستم حسابداری عملیات اموربانکی وبرنامه ریزی درست می تواندعامل موفقیت بانک گردد؟ خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )۴- آیا تا چه میزان کنترل وبه روزکردن افرادمتخصص حسابداری عملیات می تواندعامل موفقیت بانک باشد؟خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )۵- تا چه اندازه شناخت تأثیر آموزش مرتبط به شغل با افزایش کارایی کارکنان می گردد؟خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )۶- تا چه اندازه وجودشناخت تاثیر میزان در آمد در کاهش استرس کارکنان موثراست؟ خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )۷- تاچه میزان آموزش های تخصصی کارکنان باعث افزایش کارایی آنان می شود؟خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )۸- سردرگمی و نداشتن اعتماد به نفس تا چه میزان درکاهش کارایی موثراست؟خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )۹- مدیریت دانش تاچه اندازه می تواندباعث افزایش کارایی سیستم بانکی گردد ؟خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )۱۰- میزان تحصیلات فردی وافزایش اطلاعات تاچه اندازه درافزایش کارایی سیستم بانکی موثراست؟خیلی زیاد( ) زیاد( ) متوسط( ) کم( ) خیلی کم( )فصل پنج:نتیجه گیری وپیشنهاداتنتیجه گیری:باتوجه به نتاطج حاصله ازاجرای بانکداری اسلامی درکلیه سطوح بانکی واقتصادی ایران می توان گفت که:۱-بساط رباتاحدودی درجامعه ازبین رفته است وبانکها بخصوص بانک ملی دراین زمینه پیشرو بوده است.۲-بااجرای عقوداسلامی ومشارکت بانک هابخصوص بانک ملی بااطمینان می توان گفت که رویکردمردم به سیستم بانکداری اسلامی افزایش یافته است.۳-بانکداری مدرن توانسته است بافرهنگ سازی مناسب نظرمشارکتی مردم راجلب نماید. پیشنهادات:بهترآن است که کارکنان حسابداری عملیات اموربانکی ازافرادمتخصص وکارآمدانتخاب شوندودردوره های گوناگون بازآموزی شرکت کنندتاازاطلاعات روزبرخوردارگردند.باتوجه به نقش مدیریت دانش,بایدمدیرانی برای سیستم بانکی انتخاب گردد تابتوانند بامدیریت صحیح اوضاع اقتصادی رابه سامان برسانند.کارکنان بانک ملی بایدبراساس مشتری مداری اوضاع کاری خودرامنطبق نمایند.فهرست مطالب فصل اول:کلیات تحقیق مقدمه: بیان مسئله: سئوالات تحقیق: فرضیات تحقیق: اهداف پژوهش الف:هدف کلی: ب:اهداف جزئی: فصل دوم تحقیق: ادبیات تحقیق پیشینه: بانک ملی ایران در بعد از پیروزی انقلاب اسلامی : بانک ملی ایران بزرگترن بانک جهان اسلام گوشه ای از خدمات بانک ملی ایران: طرح جامع سیبا: سهم بانک ملی ایران در توسعه و رشد اقتصادی عملیات بانکی حسابداری شعب بانک اسناد محاسباتی امور بایگانی : فصل سوم: روش تحقیق روش پژوهش: جامعه آماری: نمونه آماری وحجم آن: روش نمونه گیری: ابزارنمونه گیری: فصل چهارم:تجزیه وتحلیل داده ها ۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات پرسشنامه: فصل پنج:نتیجه گیری وپیشنهادات نتیجه گیری: پیشنهادات: منابع: منابع:۱-بانک وبانکداری درایران/منیژه ربیعی رودسری۲-تاریخ بانک وبانکداری/ژان ریووار-ترجمه:شیرین هشترودی۳-سازمان بانکی ایران/ولی الله محمدی۴-بانکداری الکترونیک وراهبردهای آن درایران/سعیدشیخانی۵-جزوه آموزشی سازمان بانک ملی

تأثیر بانک ها بر روی میزان نقدینگی

۵ تأثیربانکهابرروی میزان نقدینگی ازمنظراقتصاددانان

پژوهش مقدمه: امروزه پول وبانکداری از جمله مهمترین موضوعات اقتصادی دردنیا می باشند اهمیت مطالعه پول وبانک دراقتصاد رادردونکته می بایستی جست وجو نمود: اولا-پول وبانک داری با توجه به ارتباط نزدیکی که باتغییرات حجم پول ،تورم، بیکاری وتحولات اقتصادی دارد ،دارای اهمیت است . ثانیا،از آنجایی که در رابطه با موضوعات مختلف اقتصادی، جواب مطلق و مشخصی در بین کارشناسان و متخصصین اقتصادی وجود ندارد ،دارای اهمیت می باشد. البته این تنوع پاسخ ها ونیز جدال بین کارشناسان اقتصادی در رابطه با مسائل اقتصادی را می بایستی درتحولاتی که هر روز درپول وبانکداری حاصل می شود جستجو نمود .زیرا هر روز موسسات پولی و مقررات جدیدی به منظور پاسخگوئی به مسائل و سیستمهای مالی ودرنتیجه رفتار انسانها در جوامع مختلف حاصل می گردد،دچار تحول می شود.با پولی شدن اقتصاد،جایگاه سیاست های پولی وارزی به طورچشم گیری در مکاتب اقتصادی تقویت گردید. سیاست های پولی به عنوان مکمل سایر سیاست های اقتصادی به طورموثر،میتواند برعرضه وتقاضای پول وهمچنین بخش حقیقی اقتصادی تاثیرگذار باشد.فناوری های جدید پولی وبانکی،تحولات سیاسی واقتصادی جهانی،همچون تشکیل اتحادیه ها،تقویت جایگاه سازمان جهانی و...زمینه رابرای جهانی شدن اقتصاد فراهم نموده است.دراین میان تاثیر سیاست های پولی وارزی ازنقش بسیاربا اهمیتی برخورداراست.ازسال ۱۳۶۸تاکنون نقدینگی حدوداً ۸۰ برابرشده یعنی دراین فاصله از۱۶۰۰میلیارد تومان به ۱۳۰هزارمیلیارد تومان رسیده است که ازجمله دلایل آن می توان به کسری بودجه،ندانم کاریهای بانک مرکزی وبسیاری ازعوامل ریزودرشت دیگراشاره کرد دررابطه با بدهیهای خارجی ونقش آن درایجادنقدینگی بارشدبسیاربالا کافی است توجه شود که درسال۷۲تا۷۶ حدود۳۸۰۰میلیارد تومان فقط از این بابت افزایش پایه پولی داشتیم که با احتساب ضریب فزاینده۱۵.۴هزارمیلیاردتومان رشد نقدینگی فقط ازسال۱۳۷۲تا۱۳۷۶ازاین ناحیه ایجادشده است.علتانگیزه ما محققین ازبیان این چنین موضوعی درواقع روشن نمودن بخش اعظمی از نقاط مجهول و مبهم این موضوع به کمک پژوهش های دقیق وکاملی است که توسط مامحققین به عمل می آید وضمناً درصورت لزوم مورداستفاده سایرمحققین نیزقرارگیرد.باپژوهش دراین موضوع عملاً موجباتی برای آشنایی بیشتربارشته تحصیلی خود (حسابداری) ورشته های اقتصاد ومدیریت فراهم شود.اهداف:هدف کلی:معین کردن میزان تاثیرواثرگذاری بانک ها برروی میزان نقدینگی ازمنظراقتصاد دانانااهداف جزیی: ۱-بررسی اختلاف هابرسرهدایت نقدینگی۲-تاملی برعوامل ومخاطرات رشدنقدینگی وتورم۳-روش های موثردرمدیریت نقدینگی۴-بررسی دوحالت مختلف ریسک نقدینگی۵-نقدینگی وتولید۶-نقش بانک برروی میزان نقدینگی۷-نقش سیاست های پولی ومالی درافزایش نرخ تورم بیان مساله یا مسائل علمی:شواهد دال بر وجود مساله: طبق نظر اقتصاددانان نقش بانک ها به گونه ای است که عملا بتوانند آزادانه فعالیت کنند و با تجهیز منابع خود به جریان اقتصادی و سودآوری کمک کنند . و اینکه احتمالا اعطای تسهیلات به پروژه های پربازده بهتر از زودبازده خواهد بود تا بازدهی اقتصادی و بهرهوری افزایش یابد . و در رابطه با شرکتهای سرمایه گذار، اکثر اقتصاددانان معتقدند که بانکها ستون فعالیت این شرکتها هستند و وقتی خود بانکها با کمبود منابع روبه رو باشند توان سرویس دهی به شرکت زیرمجموعه ی خود را ندارند و نیز شرکت سرمایه گزار باید درصدد اینگونه محدودیتها برآید. سوال پژوهشی در رابطه با مسائل و سوالات رابطه ای تحقیق : ۱ . آیا بانکها بر روی میزان نقدینگی تاثیرگزارند ؟ ۲ . آیا میان نقدینگی و تولید رابطه اب وجود دارد ؟ ۳ . آیا نقش سیاستهای پولی و مالی کشور در افزایش نرخ تورم مثبت است یا منفی ؟ ۴ . آیا روشهای موثری برای مدیریت نقدینگی بانکها وجود دارد؟ ۵ . آیا بانک مرکزی برروی اقتصاد نقش کلیدی دارد ؟اهمیت مسائل ازنظرعملی ونظری:باتوجه به پژوهش های مطرح شده وبا توجه به نظرسنجی ازاساتید اقتصاد ومدیریت دررابطه با سوال اول اکثراً به طورمتفق القول به این نقطه نظررسیدند که بانکها به دلیل اینکه ارتباط نزدیکیباتغییرات حجم پول،تورم وبیکاری دارند،عملاًاثرات غیرقابل انکاری برروی میزان نقدینگیمی گذارند.دررابطه باسوال دوم بخش اعظمی ازکارشناسان اقتصادی باتوجه به بعد رکودی تورم

درایرانمعتقدند که نقدینگی تاثیری برتورم ندارد واینکه تورم اقتصاد ایران ناشـی ازعرضه است واین خود عاملی است براثرگذاشتن تولیـد.دررابطه بـاسوال سوم جنـاب آقـای طهمـاسب مظاهری رئیس کل بانک مرکزی افزایش نقـدینگی راعلت بالا رفتن تورم می دانـدواین که سیاسـتهای پـولی ومـالی دولت بارشـد وبهره وری وتورم زابوده وخواسـتاراین شدنـدکه دولت بااسـتفاده از سیاسـتهای انضـباط پولی ومالی درمسیر کنترل نقـدینگی و تورم گام بردارد.در رابطه باسوال چهارم:باتوجه به اینکه نقـدینگی بانکها ازاهمیت بالایی برخورداراست وکمبود نقدینگی پیامدهای گسترده ای راایجادمی کندبه همین منظورتحقیقات ومطالعات گسترده ای درزمینه دستیابی به یک سری رویه ها واصول اساسی برای مدیرت نقدینگی انجام شده است.دررابطه با سوال پنجم:به بیان ساده تر،بانکهای مرکزی برای پیاده کردن اندیشه ها و رسیدن به اهدافی از جمله تثبیت قیمتها و برقراری تعادل اقتصادی از ابزارهایی بهره می گیرند بـدین ترتیب نقش کلی بانـک مرکزی هـدایت و تنظیم سیاست پولی در درون یـک کشور است.مسائـل فرعی:۱.آیا بانکها برروی میزان نقـدینگی تاثیرگذارند؟۲.آیامیـان نقـدینگی وتولیـد رابطه ای وجود دارد؟۳.آیـانقش سیاسـتهای پولی ومالی کشور درافزایش نرخ تورم مثبت است یـامنفی؟۴.آیاروشـهای موثری برای مـدیریت نقدینگی بانکها وجود دارد؟۵.آیـا بانک مرکزی برروی اقتصاد نقش کلیدی دارد؟فرضیه اصلی:بانکها بر روی میزان نقدینگی کشورتاثیر گذارند.فرضیه های فرعی:۱.میان نقدینگی وتولیدرابطه ای موجـود اسـت.((فرضـیه جهت نـامعلوم))۲.نقش سـیاست هـای پـولی ومـالی کشوروبانـک مرکزی درافزایش نرخ تـورم مثبت است.((فرضیه جهت دارمستقیم))۳.نقش سیاست هـای پولی ومـالی کشوروبانک مرکزی درافزایش نرخ تورم منفی است.((فرضـیه جهت دارمعکوس))۴.روش های اساسـی وبا اهمیتی برای مـدیریت نقدینگی موجود است.((فرضـیه جهت نامعلوم))۵.بانک مرکزی برروی اقتصـاد کشورنقش مسـتقیم دارد((فرضـیه تـک متغیری)) تعریف واژه هاو اصـطلاحات: نقـدینگی:به مجموع پول وشـبه پول نقـدینگی می گوینـد.تـورم:به معنـای افزایش قیمتهـا وازطرفی حجم پول است.شـبه پول:هرآنچه که به جـای سـکه ومسـکوکات در معاملات اسـتفاده می شود.ظرفیت مالیاتی:توانایی است که افرادیک جامعه ازنظرپرداخت مالیات بردرآمـد،مالیات بردارایی ومالیات برمخـارج دارا می باشـد.سـرمایه ملی:حجم ثروت هـا ودارائی هـایی که یـک ملت یـا افراد یـک جامعه درلحظه ای از زمان.مجموع ارزش پولی کالاهاوخـدمات نهایی تولیدشـده در یک اقتصاد.:GNP روش تحقیق:دراین پژوهش،روش تحقیق مورد بررسـی،روش تحقیـق توصـیفی(روش تحقیـق همبسـتگی) میباشـد.که درواقـع ،این روش تحقیق شامـل بررسـی وپژوهش دررابطه بـا رابطه ای بین متغیرهـا براساس اهـداف تحقیق است.این روش همبسـتگی در این پژوهش ، به معنای روش همبسـتگی چنـدمتغیری است.که دراین روش،مـابه بررسـی کـاملتر ودقیـق تری نسبت بـه رابطـه ی چنـد متغیر مسـتقل برمتغیروابسته می پردازیـم.متغیرهـای مسـتقل دراین پژوهش،شامل:۱.تاثیربانکهـا برروی میزان نقـدینگی۲.تـاثیرنقش سـیاست هـای پـولی ومـالی برروی میزان نقـدینگی وافزایش نرخ تورم۳.تاثیرنقش بانک مرکزی بر روی میزان نقدینگی۴.تاثیر نقش تولید بر روی نقدینگیمتغیر وابسته دراین پژوهش:میزان نقدینگی است.دراین روش تحقیق،ما توانایی این کار راداریم که فی الواقع با استفاده ازابزارها واطلاعاتی که از پرسـش نامه ها ونظر سـنجی هـایی که بـدست می آیـد،به طوری کامـل،متغیرهـا رامشاهدهوانـدازه گیری کنیم.به طورمثال در رابطه با بررسـی نقش بانک میزان نقـدینگی ،ماتعـدادی سوالاـتی در رابطـه تـاثیر ایـن متغیر وابسـته (بانـک)بر روی متغیر مسـتقل (میزان نقـدینگی)،درنظرگرفته ودربیناقتصاد دانان واساتیـد اقتصاد،توزیع کرده ایم تا نظرات خود را بر روی کاغـذ بیاورنـدوازهمین طریق می توان درصـد موافقت یامخـالفت آنـان را انـدازه گیری نمود.موانع ومحـدودیتها:یکی ازمشـکلات ما دراین تحقیق این بود که مازمان کافی برای مطلاعه نـداشتیم تا بتوانیم تحقیق بهتر و کاملتری انجام دهیم.دومین مشـکلی که مادرطول تحقیق باآن مواجه شـدیم این بودکه اساتیـدی که که مـا قصـدمصاحبه کردن باآنهـا راداشتیم یاوقت نداشـتند یادر وقت ملاقات حاضـر نمی شدنـد. تاملی بر عوامل و مخاطرات رشـد نقدینگی و تورمثبات قیمتها، شـرط لازم برای دستیابی به سطوح پایدار رشد اقتصادی است . دستیابی به تورم پایین و باثبات، مستلزم توانـایی اسـتفاده از ابزارهـای مـوثر و کـارادر امر سیاسـتگذاری پـولی اسـت . اجرای صـحیح سیاسـتگذاری پـولی و بکـارگیری

هدفمندابزارهای پولی نیز مستلزم شناسایی عوامل اصلی اثر گذار بر تورم می باشد.دستیابی به هدف فوق، نسخه ای از قبل پیچیده برای بانک مرکزی نیست و نیازمند هماهنگی و تعاملیجدی و منطقی میان نهاد مزبور با دیگر نهادهای سیاستگذاری می باشد. هماهنگی سیاستهای پولی، مالی و ارزی به عنوان سیاستهای مدیریت تقاضای کل سازگار با نیازهایواقعی اقتصاد، مستلزم درکی صحیح از میزان تزاحم نهادها و نحوه مشارکت آنها دردستیابی به اهداف مشترک می باشد.ثبات قیمتها با تورم های تک رقمی و در سطوح پایین وباثبات عجین می باشد. از اینرو درک صحیح مفهوم تورم و عوامل اثر گذار بر آن ازضروریات دستیابی به ثبات قیمتها محسوب می گردد. تورم متغیری است که از برآیندنیروهای موجود در سمت عرضه و تقاضای کل اقتصاد حاصل می شود . به طور کلی مازادتقاضای کل نسبت به عرضه، موجب افزایش سطح عمومی قیمتها می گردد اما به افزایش سطح قیمتها تنها در صورتی که مداوم و خودافزا بوده و دارای حافظه طولانی مدت باشد، تورم اطلاق می شود. تورم به شرایط پایدار در بروز عدم تعادل های اقتصاد کلان بر می گردد. عدم تعادل های پایدار دارای اجزای ساختاری می باشند که در بلند مدت شکل می گیرند. از بعد عرضه، ساختار هزینه ای بنگاهها، پایین بودن بهره وری کل اقتصاد، درجهوابستگی به واردات و ساختار نیروی کار، عوامل مؤثر در پایداری تورم می باشند. ازبعد تقاضا نیز تورم می تواند از فشارهای تقاضای ایجاد شده از ناحیه بخشهای (پولی،دولت و خارجی) ناشی گردد.مجموعه عوامل فوق الذکر این واقعیت را منعکس مینمایند که اولاً تورم پدیده ای نامطلوب و نامیمون است که می تواند در بلند مدت صدمات جدی بر پیکره اقتصاد وارد نماید ؛ ثانیاً تورم معلول بسیاری از عوامل ساختاری در اقتصاد می باشد که شناسایی و مبارزه با آنرا دشوار می سازد. به علاوه از آنجا کهتورم و رشد اقتصادی در کوتاه مدت همسو حرکت می کنند، مبارزه با تورم ممکن است درکوتاه مدت زیانهایی به شکل کند شدن فرایند رشد اقتصادی در پی داشته باشد؛ لیکن درمیان مدت و بلند مدت کنترل تورم موجب بهبود رشد اقتصادی و افزایش اشتغال خواهد شد.از این روی سیاستگذار پولی می بایست درک صحیحی از آثار سیاستهای ضد تورمی داشته باشد و بتواند با پیش بینی های دقیقی از تورم و رشد اقتصادی، به تعدیل ابزارهایپولی خود بپردازد.از لحاظ شکل گیری، استمرار و میزان تورم در اقتصاد ایرانمی توان ۳ دوره را از هم تفکیک کرد ؛ در دوره اول که از سال ۳۸ شروع و به سال ۵۱ختم می شود، متوسط نرخ تورم سالانه ۸/۲ درصد می باشد . دوره بعد که از سال ۵۲ تاسال ۶۴ می باشد، دیگر تورم در اقتصاد ایران استقرار یافته و متوسط نرخ سالانه آن۱۵.۲ درصد می باشد. در دوره آخر که از سال ۶۵ به بعد می باشد، شاهد بروز پدیده تورممزمن در اقتصاد ایران هستیم بطوریکه متوسط نرخ سالانه آن در این دوران به بالای ۲۰درصد می رسد .در دوره ۶۸ تا ۸۶، با وجودمصوبات برنامه های اول، دوم، سوم و چهارم در مورد مهار نقدینگی، نقدینگی به شدت رشدمی یابد و رشد قیمت ها هم شدت می گیرد. دولت بعنوان بزرگترین مصرف کننده کالاهای مصرفی، واسطه ای و سرمایه ای در قلمرو بودجه های جاری و عمرانی بیش از همه تحت تأثیر این پرشهای قیمتی قرار گرفت و هزینه های جاری و عمرانی اش در ازاء هر سطح معینی از خدمات حقیقی جاری و عمرانی به شدت افزایش یافت. همچنین، ایجاد فضای تورمی توأم با انتظارات بی ثبات موجب کاهش تقاضای سوداگری پول و افزایش سرعت گردش پول میشود؛ یعنی در اقتصادی که فرآیند ضریب فزاینده پول و سازوکارهای پولی و بانکی چندان پیشرفته نیست و انباره نقدینگی آن نسبت به ارزش تولید ناخالص ملی به طور قابل ملاحظه ای بالاست و در میان نقدینگی در حدود ۴۰ درصد غوطه ور است ؛ عوامل اقتصادی در مواجهه با پرشهای شدید قیمتی،انباره ترازهای سوداگری خود را بمنظور خرید کالا ودارایی و یا در امان بودن از آسیب کاهش ارزش پول خود، کاهش می دهند. لذا کاهش تقاضابرای ترازهای سوداگری مترادف است با آزاد شدن وجوه معادل آن برای تأمین نیازهای معاملاتی . به عبارت دیگر کاهش در تقاضای سوداگری معادل است با افزایش عرضه جریان وجوه معاملاتی و این خود سرعت گردش نقدینگی را افزایش می دهد . لذا افزایش سرعتگردش پول به قیمتها مجال افزایش را می دهد و از آنجا که افزایش قیمتها وضعیت بودجه دولت را بطور جدی تحت تأثیر قرار می دهد به کسریهای بیشتر منجر می شود و چون هیچگونه ابزاری جزء برداشت از حساب

ذخیره ارزی و تبدیل به ریال کردن دلارهای نفتی برای تأمین کسری بودجه در دسترس نیست، بازارهای مالی مناسب وجود ندارند و نظام مالیاتی دارای ضعف می باشد لذا انباره پول بناچار از طریق پولی کردن منفعلانه کسری بودجه تغییر می کند و افزایش می یابد و زمینه تداوم افزایش قیمتها را فراهم می کندو به سرعت گردش پول هم مجال می دهد تا اندازه ای به سمت وضعیت اولیه خود تعدیل شود. در کشور ما، در دوره هایی که درآمدهای ارزی حاصل از صادرات نفت خام کاهش می یابد و لذا کاهش مخارج دولت هم عملی نیست، بخاطر عدم وجود بازارهای مالی مناسب و اساساً عدم تطابق وضعیت مالی ودرآمدی دولت با مقتضیات این بازارها هیچ راهی برای تأمین کسری بودجه جزء پولی کردن آنها و استقراض از نظام بانکی وجود ندارد. یا زمانیکه دولت بدون ایجاد ثبات و بدون ایجاد زمینه ها و مقدمات لازم دست به اصلاحات اقتصادی می زند و به جای اتخاذمتغیرهای حقیقی به عنوان محمل و مجرای اصلاحات، صرفاً به یک سری متغیرهای قیمتی توسل می جوید و موجب تورم و بی ثباتی بیشتری می شود و با وجود درآمدهای ریالی بیشترناشی از فروش نفت و با وجود مالیات ستانی بیشتر و آزاد کردن بعضی قیمتهای مربوط به کالاهای دولتی خود بیشتر متضرر می شود و با کسری های بیشتری مواجه می گردد و برای تأمین حقوق پایان سال بخشی از کارمندان خود که از ناحیه تورم بیشترین آسیب را دیده اند، دچار کسری می شود لذا به ناچار به پولی کردن کسری بودجه از طریق برداشت از حساب ذخیره ارزی و فروش آن به بانک مرکزی اقدام می کند و لذا این موضوع حکایت از ضعف بنیانهای ساختاری اقتصاد و ناسازگاری و نسنجیدگی دارد؛ زیرا بخشی از این اضطرارهای ایجاد شده به خاطر ساختار بودجه ریزی و مالیات ستانی و ضعف بازارهای مالی است وبخشی از آن زاییده سیاستهای بی ثبات کننده و تنش زاست.تحولات پولی سالهای اخیر نشانگر سلطه بخش مالی بر سیاستهای پولی، نوسانات شدید (با روند افزایشی) ضریب فزاینده و مخاطره های وارد بر سیاست های پولی از بابت روابط بانک مرکزی وبانکها و تأثیر پذیری پایه پولی از عملکرد بودجه دولت می باشد. هر چند از یک طرف عدم استقراض مستقیم دولت از بانک مرکزی پدیده ای مثبت در تحولات پولی سالهای اخیرتلقی شده و بدیت ترتیب یکی از عناصر پرمخاطره در تدوین و اجرای سیاست های پولی طی سالهای اخیر تا حدودی برطرف شده است ؛ لیکن با برداشت های دولت از حساب ذخیره ارزیو خرید ارز مازاد بر فروش توسط بانک مرکزی، جزء خالص دارائیهای خارجی بانک مرکزی به عنوان یکی از اجزای مهم پایه پولی به طور مستمر در حال افزایش است و لذا افزایش پایه پولی نیز به مهمترین عامل تأثیر گذار بر افزایش حجم نقدینگی کشور مبدل شده است .جدول (۳) عوامل موثر در تغییر پایه پولی نمودار ۲) سرعت گردش پول طی سالهای ۱۳۷۹ تا ۱۳۸۴(نکته مهمتر این که رشد منفی سرعت گردش درآمدی پول در شرایطی که سرعت در مقدار منطقی خود قرار داشته است به معنی تورم نهفته در اقتصاد است و از آنجا کهبه لحاظ فنی هیچ خط تمایزی میان وجوه معاملاتی و سوداگرانه وجود ندارد هر لحظه ممکن است پولهای انباشت شده در حوزه فعالیتهای نامرتبط با GNP به حوزه معاملات مربوط به GNP چرخش کند و پتانسیل انباشت شده تورمی را به فعلیت برساند. بنابراین می توان گفت که ایجاد ابداعات مالی و انتقال وجوه از حوزه های نامرتبط با GNP و به تبع آن افزایش سرعت گردش پول، می تواند موجبات افزایش تورم در کشور را فراهم نماید که این امر نیز یکی دیگر از مخاطراتی است که اقتصاد ایران در آینده با آن روبرو خواهد شد. در پایان، با بررسی مختصری که از عوامل و مخاطرات افزایش تورم و نقدینگی درکشور داشتیم می توان چنین گفت : طی سالهای اخیر، تسلط سیاستهای مالی دولت بر سیاستهای پولی از مهمترین عوامل تأثیر گذار بر رشد نقدینگی و تورم در کشور به حساب می آید. کسری بودجه های مداوم دولت و عدم اصلاح نظام بودجه ریزی کشور موجبات ایجاد کسری بودجه های عظیمی را فراهم نموده است و این امر نیز بر جزء دارایی های خارجی بانک مرکزی و در نهایت پایه پولی و نقدینگی تأثیر مثبت داشته است. سیاستهای سمت عرضه ای هم که در جهت مقابله با تورم تجویز می شود که می تواند موجب ارتقای بهره وری و تقویت بنیانهای اقتصاد صنعتی، تقویت فرهنگ کار، اصلاح نظام مالیاتی و ... شود، نیازمند ثبات اقتصادی و سیاسی می باشد . به بیان دیگر نمی توان در غیاب ثبات اقتصادی و سیاسی، سمت عرضه اقتصاد

را بهبود بخشید .انضباط پولی و رشدمحدود پول یکی از شاخصه ها و یا ابزارهای ثبات اقتصادی هر کشور است. این مهم دربرنامه های تعدیل ساختار هم ابزار محسوب می شود و هم هدف و هم شاخص ارزیابی عملکردبرنامه های اصلاحات اقتصادی . از سال ۱۳۶۸ به بعد که تنظیمات اقتصادی و تعدیل های ساختاری اقتصاد ما در چارچوب برنامه های توسعه ۵ ساله آغاز و اجرا شد، در برنامه های مذکور نرخهای محدود رشد نقدینگی هدف قرارگرفته و تصویب شد .اما هر ساله نرخ های عملکرد رشد نقدینگی از نرخهای مصوب و هدف بسیار بیشتر بوده است بطوریکه انباره نقدینگی ۱۶۵۰ میلیارد تومانی در سال ۱۳۶۸، به ۱۴۰۰۰۰ میلیارد تومان در آخرتیرماه سال ۸۶ افزایش یافته است و طی این سالها ۸۵ برابر شده است و طی دو سال اخیراز ۷۰۰۰۰ میلیارد تومان به ۱۴۰۰۰۰ میلیارد تومان یعنی دوبرابر، افزایش یافته است. دلایل این سیلان های نقدینگی عمدتاً به بی ثباتی پایه پولی و تا اندازه محدودی همبه بی ثباتی اجزاء ضریب فزاینده نقدینگی مربوط می شود.بی ثباتی های پایه پولی عمدتاً به افزایش بدهی دولت به بانک مرکزی (ناشی از کسری های بودجه دولت) نشرپایه پولی ناشی از مابه التفاوت قیمت ارز مربوط به بدهی های خارجی، عدم فروش ارزهای نفتی بودجه و افزایش بدهی بانکها به بانک مرکزی بوده است. بی ثباتی ضریب فزاینده تنها به کاهش متوسط نرخهای ذخیره قانونی سپرده های متعدد محدود بوده است. علاوه بر افزایش تورم ،یکی دیگر از پیامدهای رشد نقدینگی در سالهای گذشته و جاری، تغییر در وضعیت توزیع درآمد میان صاحبان عوامل تولید و عوامل نامولددراقتصاداست.مثلاً اگر در یکسال ۳۶ درصد رشد نقدینگی داشته باشیم و رشد تولید ناخالص ملی معادل ۵ درصد و نرخ تورم معادل ۱۱ درصد باشد این بدان معناست که ۱۱ درصد رشد نقدینگی در اختیار حقوق بگیران، دستمزد بگیران و صاحبان نهاده ها که دریافتی آنها حداکثر با نرخ تورم تعدیل می شود قرار می گیرد .۵ درصد افزایش ایجاد شده در نقدینگی هم به کسانی که قبلاً بیکار بوده و امسال به کار مشغول شده اند و رشدGnpرا رقم زده اند (در کنارسایر عوامل) تعلق می گیرد. ۲۰ درصد کل نقدینگی (از ۳۶ درصد رشد) در اختیار کسانی قرار می گیرد که حقوق بگیر نیستند و این ۲۰ درصد علاوه بر ۱۱ درصد مربوط به تورم است که در اختیار آنها نیز قرار گرفته است، یعنی با ثابت بودن شرایطی که در آخردوره گذشته وجود داشته است معادل ۲۰ درصد انباره نقدینگی بصورت وجوه مختصه دراختیار عده ای قرار می گیرد که حقوق بگیر و سرمایه دار هم نیستند زیرا سودها هم حداکثر با همان نرخ تورم رشد می کنند و این علاوه بر دریافت پول جدید از ناحیه تورم است و این گویای این است که توزیع تابعی درآمد به زیان گروههای مولد و به نفع گروههای نامولد تغییر می کند و این هم با معیارهای عدالت خواهانه تضاد دارد و هم بامقتضیات رشد اقتصادی در تقابل می باشد .با توضیحات داده شده امید استکه مسولان نهادهای پولی و مالی کشور به این امر پی ببرند که کاهش نرخ تورم ونقدینگی و کانالیزه کردن نقدینگی به بخش های تولیدی با تکیه بر پند و نصیحت ودرخواست از مردم راه به جایی نخواهد برد و اولین اقدام و اصلاحات عملی می بایستی ازدرون همین نهادها و در ساختار دولت صورت بپذیرد. اولین قدم در راه کنترل تورم ونقدینگی، اعتقاد به کارهای کارشناسی و متدهای علمی است .اگر ما حتی قبول کنیم که تورم و نقدینگی در کشور هشدار دهنده است ولی چشمانمان را در مقابل واقعیت ببندیم و بدنبال ریشه یابی دلایل انبساطهای پولی نباشیم، هدف کاهش نرخ تورم ونقدینگی هیچ گاه محقق نخواهد شد . آری، اولین قدم قبول واقعیات و اعتقاد به کارهای کارشناسی و متودهای علمی در برخورد با مشکلات بوجود آمده می باشد. فقط بایستی باورکنیم که مردم علت انبساط های پولی و افزایش نرخ تورم در کشور نبوده اند که حالابخواهند آن را کاهش دهند! بلکه بانک مرکزی و دولت از طریق سیاستهای پولی ومالی انبساطی به عنوان مهمترین عوامل ایجاد تورم و نقدینگی به شمار می روند که اگربه دنبال کاهش تورم و نقدینگی در کشور هستند بایستی که اصلاحات را از خودشان آغازکنند، تا مبادا به روزی برسند که بخواهند برای کاهش نرخ تورم و نقدینگی به دامنمردم متوسل شوند. روشهای موثر در مدیریت نقدینگی بانکهاایجاد و گسترش وابستگی های بین المللی در بسیاری از جنبه های سیاسی و اجتماعی، به ویژه در شرایط جهانی شدن اقتصاد، باعث شده است انگیزه های لازم به منظور یک پارچگی سیستمهای بانکی و مالی

از جایگاه ویژه ای برخوردار شود. به تبع آن، اهمیت مسائل حسابداری و مدیریت بانکی در مفهوم جهانی و درک آن بسیار ضروری شده است. در همین راستا، کنترل و بررسی مستمر اقلام کلیدی ترازنامه و ارزیابی مسائل مهم در ترازنامه از جمله نقدینگی، توان واریز بدهیها و انعطاف پذیری مالی و همچنین تراکم، تنوع، زمانبندی و کیفیت داراییها و بدهیها بسیار ضرورت دارد. بانکها به واسطه سرمایه گذاران و وام گیرندگان متعدد با انواع بازارهای پولی و مالی رابطه دارند؛ به همین دلیل، دائماً با ریسکهای مختلفی روبرو می شوند، به طوری که ممکن است ورود به یک بازار و یا خروج از آن، کاهش یا افزایش در یک یا چند نوع ریسک را در پی داشته باشد.تا سال ۱۹۷۰ بیشتر فعالیتهای بانکی شامل پرداختهای اعتباری بود. به عبارت دیگر، واسطه گری بین سپرده های کوچک و کم هزینه و اعطای وام بود. قیمت گذاریها و سرمایه گذاریها مبتنی بر تصمیم گیریهای ساده بود و کلیدی ترین چالش مدیریت، کنترل کیفیت داراییها، زیان وامها و هزینه های سربار بود. بروز مشکلات تورم، رکود اقتصادی و بی ثباتی نرخهای بهره در اواخر دهه ۱۹۷۰ و اوایل ۱۹۸۰، باعث شد تا مدیریت داراییها و بدهیها در بانکها برای نگهداری حاشیه سود پذیرفتنی، بسیار ضرورت پیدا کند. امروزه حسابداری به دنبال روشها، رویه ها، دیدگاهها و استانداردهایی است تا رویدادها،ارزشها، فعالیتها و معاملات مالی بالفعل و بالقوه را در سطوح مختلف نظری (ساختاری، تفسیری و انعکاسی) به نحوی شناسایی، اندازه گیری، طبقه بندی، مقایسه، تلخیص و کنترل کند که بتواند گزارشهای مالی موثر و مفیدی را برای استفاده کنندگان و پاسخگویی مدیران فراهم آورد. کمیته نظارت بانکی در بانک تسویه بین المللی معروف به کمیته بال بر این باور است که نقدینگی بانکها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است و کمبود نقدینگی پیامدهای گسترده ای به همراه دارد. به همین منظور تحقیقات و مطالعات گسترده ای در زمینه دستیابی به یکسری رویه ها و اصول اساسی برای مدیریت نقدینگی انجام داده است. پس از انتشار گزارشی در سپتامبر ۱۹۹۲با عنوان «چارچوبی برای اندازه گیری و مدیریت نقدینگی»، با انجام اصلاحات و تغییرات لازم و با در نظرگرفتن اصول کلی و اساسی در مدیریت نقدینگی بانکها در فوریه ۲۰۰۰، نشریه ای با عنوان «روشهای موثر در مدیریت نقدینگی بانکها» از سوی کمیته یاد شده منتشر شد. پایه و اساس این نشریه مشتمل بر ۱۴ اصل کلیدی در نحوه مدیریت نقدینگی بانک هاست که در ۹۴ بند تشریح شده است.اصول چهارده گانه ارزیابی مدیریت نقدینگی بانکها در ۸ قسمت به شرح زیر است. استقرار ساختاری برای مدیریت نقدینگی اصل اول: هر بانک برای مدیریت نقدینگی روزانه خود، باید استراتژی درخور پذیرشی داشته باشد.این استراتژی باید به تمام واحدهای بانک ابلاغ شود.اصل دوم: استراتژی و رویه های مهم مربوط به مدیریت نقدینگی باید به تصویب هیئت مدیره بانک برسد. هیئت مدیره باید مطمئن شود که مدیریت ارشد اجرایی، اقدامات ضروری را برای نظارت و کنترل ریسک نقدینگی انجام می دهد. هیئت مدیره بانک باید به طور مداوم از نقدینگی و هرگونه تغییرات مهم در وضعیت نقدینگی جاری و آینده بانک، سریعاً اطلاع پیدا کند.اصل سوم: هر بانک برای مدیریت و اجرای موثر استراتژی نقدینگی خود باید دارای تشکیلات مدیریتی با جایگاه مناسب باشد. این ساختار، وظایف اعضای مدیریت ارشد اجرایی را شامل می شود.مدیریت ارشد اجرایی باید مطمئن شود که نقدینگی به صورت کارامد مدیریت شده و روشها و سیاستهای مناسبی برای محدود کردن و کنترل ریسک نقدینگی در پیش گرفته می شود. بانکها به صورت مداوم، بر اساس شرایط و وضعیت نقدینگی موجود، باید در فواصل زمانی مشخص، به بررسی و دسته بندی توان نقدینگی خود بپردازند.اصل چهارم: به منظور اندازه گیری، نظارت، کنترل و گزارشگری ریسک نقدینگی، هر بانک باید سیستم اطلاعاتی مناسبی را مستقر سازد. گزارشها باید بهنگام برای هیئت مدیره، مدیریت ارشد اجرایی و سایر کارکنان مرتبط، تهیه شود.نظارت و اندازه گیری خالص وجوه مورد نیازاصل پنجم: هر بانک باید فرایندی را برای نظارت و اندازه گیری مستمر خالص وجوه مورد نیاز خود ایجاد کند.اصل ششم: هر بانک باید بر مبنای سناریوهای متنوع به تحلیل توان نقدینگی خود بپردازد.اصل هفتم: هر بانک باید به منظور تصمیمگیریهای صحیح، مفروضات به کار گرفته شده در مدیریت

نقدینگی را به طور پیوسته بازنگری کند.مدیریت دسترسی به بازاراصل هشتم: هر بانک باید باید به صورت تعریف شده و در فواصل زمانی معین، برای حفظ و برقراری ارتباط با صاحبان بدهی، ایجاد تنوع در ساختار بدهیها و اطمینان از توانمندی بانک در خصوص نقد کردن داراییها را مورد بررسی و بازنگری قرار دهد.برنامه ریزی برای پیشامدهای احتمالیاصل نهم: هر بانک باید برنامه هایی برای رویارویی با پیشامدهای احتمالی مختلف تدوین کند. این برنامه ها شامل استراتژی اداره کردن بحرانهای نقدینگی و روشهای جبران شکافهای کوتاه مدت در جریانهای نقدی است که به دلیل قرار گرفتن در شرایط غیر منتظره به وجود آمده است.مدیریت نقدینگی ارزاصل دهم: هر بانک باید برای مدیریت نقدینگی ارزهای عمده ای که بر مبنای آنها فعالیت می کند سیستم کنترل، نظارت و اندازه گیری داشته باشد. هر بانک باید افزون بر ارزیابی مجموع نیازهای نقدی خود به تفکیک ارزهای مختلف و بررسی تطابق زمانی غیر قابل قبول، بین سررسید مجموع ارزها با سررسید تعهدات ارزی، استراتژی مشخصی برای تحلیل جداگانه هر ارز داشته باشد.اصل یازدهم: براساس تحلیل انجام شده در اصل دهم، هر بانک بایددر صورت نیاز میزان عدم تطابق زمانی جریانهای نقدی (ورود و خروج وجه نقد) در یک دوره زمانی معین را برای مجموع ارزها و به تفکیک ارزهای عمده‌ای که بر مبنای آنها فعالیت می¬کند، به صورت دقیق و منظم در یک چارچوب تعریف شده مورد بررسی و بازنگری قرار دهد.کنترلهای داخلی برای مدیریت ریسک نقدینگیاصل دوازدهم: هر بانک باید برای نظارت بر فرایند مدیریت ریسک نقدینگی خود دارای سیستم کنترل داخلی موثر و کارامد باشد. اجزای اصلی و اثربخش سیستم کنترل نقدینگی باید به صورت مستقل و منظم، مورد بازنگری و ارزیابی قرار گیرد و برای اطمینان، هر قسمت از سیستم کنترل داخلی که لازم است، به طور مناسب اصلاح شود یا ارتقا یابد. نتایج این بررسیها باید در اختیار مسئولان نظارتی قرار گیرد.نقش افشای کافی (اطلاعات) در بهبود وضعیت نقدینگیاصل سیزدهم: هر بانک بایدبه منظور هدایت افکار عمومی، ساز و کار مناسبی داشته باشد تا اطمینان یابدکه اطلاعات لازم درباره سلامت و اعتبار بانک در سطحی درخور پذیرش افشا می شود.نقش ناظراناصل چهاردهم: ناظران بایداز استراتژیها، رویه ها، روشها و عملیات اجرایی مربوط به مدیریت نقدینگی، ارزیابی جداگانه ای داشته باشند. آنها باید بانکها را به داشتن سیستم موثری برای ندازه گیری، نظارت و کنترل ریسک نقدینگی ملزم کنند. ناظران برای ارزیابی سطح ریسک نقدینگی هر بانک باید اطلاعات کافی و بهنگام دریافت کنند و از وجود برنامه های احتیاطی لازم در خصوص مدیریت نقدینگی مطمئن شوند Basel committee, ۲۰۰۰, pp. ۱-۱۴)).ویژگیهای داراییهای نقد شونده در بانکهاداراییهای نقد شونده یا سیال، داراییهایی هستند که درجه نقد شوندگی بالایی دارند و به سرعت به وجه نقد تبدیل می شوند. این داراییها برای رویارویی با نوسانات اقتصادی پیشبینی پذیر و پیشبینی ناپذیر اقلام ترازنامه در نظر گرفته می شوند. در شرایطی که بازارهای مالی، توسعه نیافته و نقد شدن مطالبات مختلف بانکها منحصراً وابسته به زمان سررسید آنها باشد و هیچگونه قابلیت خرید و فروش وجود نداشته باشد، بانکها به نگهداری مبالغ بالایی از داراییهای نقدی تمایل دارند تا متحمل پرداخت بهره نشده یا نرخ بهره کمتری پرداخت کنند. در چنین شرایطی داراییهای نقد شونده، حداقل ۱۰درصد و در حالت حاد تا ۲۰ درصد از کل داراییهای یک بانک را تشکیل می دهد.گسترش بازارها در سراسر جهان و تنوع ابزارهای مالی باعث شده است تا انعطافپذیری مالی در مدیریت نقدینگی برای دورههای زمانی کوتاهمدت بهبود یابد که به نوبه خود الزام به نگهداری مقادیر زیاد داراییهای نقدشونده را کاهش داده است. در محیطهای بانکی با بازارهای مالی توسعه یافته، میزان داراییهای نقد شونده تنها ۵ درصد از کل داراییها را شامل میشود. شناخت کامل این بازارها به منظور انجام معاملات، الزامی است زیرا اگرچه در برهه ای از زمان برخی از داراییها ظاهراً نقد شونده هستند اما ممکن است در زمانهای دیگر برای نقد کردن آنها مشکلات خاصی ایجاد شود. هدف اصلی از الزام به نگهداری داراییهای نقدشونده، اطمینان از جریانهای مالی پیشبینی شده به منظور پرداخت به متقاضیان است. این سرمایه گذاری اجباری ممکن است توان انعطاف پذیری مالی را کاهش و هزینه اعتبار داده شده به بخشهای اقتصادی را افزایش دهد. با افزایش هزینه اعتبار، سطح ریسک مالی بانک نیز افزایش

خواهـد یافت. در بسیاری از کشورها رشـد بازار مالی و افزایش در پورتفوی سـرمایه گـذاری، عموماً منعکس کننده رشد وضـعیت بانکها به سوی انجام عملیات نامتعارف است. در چنین مواردی پورتفوی سـرمایه گذاری شامل انواع ابزارهای مختلف اوراق بهادار است. این جهتگیری در مـدیریت ریسک به معنی جایگزین کردن ریسک اعتباری با ریسک نوسانات قیمت بازار، به وسـیله بانکها است.. ویژگیهـای بـدهیها در بانکهـاسپرده هـا معمولاًـبخش بزرگی از بـدهیهای بانکهـا را تشـکیل می دهنـد. سپرده هـای مشتریـان نشاندهنـده میزان وجوه پـذیرفته شده از عموم، مانند پس اندازها، سپرده های دیداری، سپرده های ثابت، سپرده های با اعلام قبلی و سپرده به ارزهـای خـارجی است. ساختـار و ثبـات سپرده هـا بیشترین اهمیت ممکن را دارد و مراقبتهای مضاعفی را می طلبـد. میزان تراکم، زمـان سررسـید، پایـداری و نوع ارز از موضوعهـایی است که در زمـان مصـرف این منـابع مورد توجه قرار می گیرد. رقابت برای تجهیز منـابع، یـک جریـان عـادی در بـازار بـانکی است و بیشـتر سپرده گـذاران، اعم از خـانواده هـا و شـرکتها در نظر دارند کارکرد و بازده وجوه خود را بیشـینه سازند. بنابراین لازم است بانکها، خط مشی مناسبی برای جذب و نگهداری سپرده ها در پیش بگیرند و رویه های بررسـی تحلیلی را بر مبنای منظم بودن، پایداری و مشخص بودن ساختار سپرده تنظیم کنند تا در صورت وجود احتمال برداشت منابع، این تحلیل ها به صورت کارامد، مورد اسـتفاده قرار گیرد. تحلیلگران ساختار سپرده، باید درصد هسته پایدار، ثبات، فصـلی بودن و نوسانات یا بی ثباتی سپرده ها را تعیین کننـد .وجوه بین بانکیوجوه بین بانکی شامل مبالغ بدهی به سایر بانکها و موسـسه های اعتباری است. کلیه سپرده ها، وامها و پیش پرداختهای بین بانکها، به طور عادی به عنوان منابع تامین مالی ناپایدار یا بی ثبات تلقی می شونـد. تجزیه و تحلیل وجوه بین بانکی ممکن است بر ساختارهای ویژه در سیسـتم بانکی دلالت کنـد. برای مثال حالتی است که تامین نقدینگی یک گروه از بانکها، توسط یکی از اعضای آن گروه صورت می پذیرد. ممکن است اسـتقراض بین المللی، بـه همـان شـکلی کـه در بانکهـای داخلی مرسـوم است روی دهـد بـا این تفـاوت که ریسـک نوسانـات نرخ ارز نیز به دیگر ریسـکهای بانک اضافه میشود. نمونه های مسـتقیم استقراض بین المللی شامل وام از بانکهای خارجی، آژانسهای گسترش صادرات در کشورهـای مختلف و یـا آژانسـهای پرداخت وام بین المللی به اضـافه حسابهـای بین بـانکی است. نمونه های غیر مسـتقیم شامل سفته هـا، قبولی براتهای وارداتی و اسـناد تجاری با ظهر نویسـی بانکها، ضـمانتنامه ها و بروات و یا اسـناد تجاری تنزیل شـده توسـط بانکهـای خـارجی در کشورهـای مختلف است. وجود منـابع خـارجی عموماً نشان دهنـده اعتماد بین المللی به اقتصاد کشور است . نکـات درخور توجه در تـامین منـابع از طریق وامهـای بین بـانکی عبارت است از:این منابع معمولاً کوتاه مـدت هسـتند و در هنگام بحران مالی مورد اسـتفاده قرار می گیرنـد،اسـتفاده از این منابع در حکم زنگ خطر است و ممکن است موجب کاهش اعتبار بانک شود،هزینه وحجم جـذب منـابع وام بین بـانکی رابطه قوی با درجه اعتبار بانک دارد،اسـتفاده مکرر از این منابع ممکن است باعث کـاهش درجه اعتبـار بانک شود،اعتبار بالاتر منجر به هزینه پایینتر جـذب این منابع می شود،اعتبار بالاتر منجر به جـذب حجم بالاتر این منابع می شود،جذب منابع از این طریق معمولاً از ثبات نسبی برنامه ریزیها می¬کاهد. اسـتقراض از بانک مرکزیممکن است در میـان بـدهیهای بانکها، اسـتقراض از بانک مرکزی هم وجود داشـته باشـد. مهمترین دلیل وامگیری از بانک مرکزی، تغییر در حجم ذخایر وجه نقـد، ناشـی از نوسانات سپرده هاست. این تغییر هنگامی روی می دهد که بانکها وضـعیت ذخایر روزانه خود را به طور صحیـح پیشبینی نکرده و برای رفع این تفـاوت مجبور به وامگیری می شونـد. در این حـالت بـا ایجـاد شـرایط تـامین منابع موقت، به بانکهـا کمـک می شود. دریـافت اعتبـار درازمـدت از بانک مرکزی بر موقعیت غیر عادی بانک دلالت دارد که ممکن است نتیجه اختلافـات ملی و یـا منطقهـای و یـا موارد مربوط به اعـتراض به یـک بانـک خـاص باشـد .,Greuning&Bratanovic, ۲۰۰۰ p.۷۰).مدیریت ریسک و نقدینگیهر معامله یا خدمتی که بانکها انجام می دهند، دارای ریسک است. ریسکهایی که بانکها را تحت تـاثیر قرار می دهنـد از کوتـاهی در رونـد امور و نا موفق بودن سیاسـتها و یا نارساییهای سیسـتم ناشـی میشود. همه اینها ممکن است بـاعث از دست رفتن مشتریـان و فرصـتهای تجـاری و شایـد هم منجر به پرداخت غرامت شود. اگر بانکها در روشـهای تامین مالی و

قیمتگذاری ارزش خدمات اشتباه کنند در معرض ریسک قرار خواهند گرفت. بنابراین بانکها به آگاهی کامل و جامع از بهای تمام شده منابع مالی و خدمات خود نیاز دارند. ریسک نقدینگیریسک نقدینگی در اثر ناتوانی یک بانک در تادیه و کاهش بدهیها یا تامین منابع برای افزایش داراییها به وجود می آید. در مواقعی که بانک از نقدینگی کافی برخوردار نباشد، نمی تواند با سرعت و هزینه معقول، منابع لازم را از محل افزایش بدهی یا تبدیل دارایی به وجه نقد تامین کند. این امر بر سودآوری بانک اثر می گذارد. در شرایط بحرانی، نداشتن نقدینگی کافی حتی منجر به ورشکستگی بانک می شود.بانکها به منابع مطمئن برای تامین وجوه مورد نیاز خود دسترسی دارند. آنها می توانند وامهای درازمدت پرداخت کنند حتی اگر این وامها از محل سپرده های کوتاهمدت تامین مالی شده باشند. آنها از این واقعیت که نرخ بهره در اوضاع و شرایط عادی (هم بهره پرداختی و هم بهره دریافتی) رابطه مستقیم با مدت وام و سپرده دارد، سود می برند. اما به هر حال به علت عدم تطابق سررسید داراییها (وامها) و بدهیها (سپرده ها) بانکها به طور مستمر با ریسک نقدینگی روبرو هستند. این ریسک هنگامی پدید میآید که سپرده ها (اعم از این که از بازار عمده فروشی یا خرده فروشی دریافت شده باشند) سررسید شوند و سپرده های جدید برای جایگزینی آنها وجود نداشته باشد. در چنین شرایطی بعید است بازپرداخت وامها بتواند این تفاوت را جبران کند. بنابراین جریان خروجی نقدی بیشتر از جریان ورودی نقدی خواهد شد. این بدان معنی است که بانک باید بین پرداخت نرخهای بالاتر بهره برای جذب سپرده های جدید، فروش تعدادی از داراییهای مالی که به سرعت در بازار نقدپذیر هستند، و یا فروش داراییهای با نقدینگی کم مانند وامها با قیمتی پایینتر که منجر به زیان می شود، یکی را انتخاب کند. بانکها ریسک نقدینگی را به طور سیستماتیک و منظم از طریق تطابق نمودار سر رسید داراییها و بدهیهای خود، به ویژه در زمانهایی که سررسید آنها نزدیک است، از روی احتیاط و با نگهداری ذخایر نقد از قبیل وجه نقد نزد سایر بانکها و اوراق بهادار دولتی قابل فروش در بازار، مدیریت می کنند. آنها ممکن است امکانات آماده و پشتیبانی متقابل بین بانکی را داشته باشد تا در صورت بروز مسائل نقدینگی، به صورت موقت متعهد پرداخت وام به یکدیگر باشند. در حالتی که کل بازار مالی تنش داشته باشد، معمولاًءامکان دریافت وام از آخرین پناهگاه یعنی بانک مرکزی، وجود دارد به دلایل زیر ریسک نقدینگی در بانکهای اسلامی بالا به شمار می آید:ارائه تسهیلات و سرمایه گذاریها با سر رسیدهای نسبتاً درازمدت،جذب منابع به صورت سپرده های کوتاه مدت و میا ن مدت،نبود بازار ثانویه فعال (قدرت نقل و انتقال) برای وامها و تسهیلات اعطایی،پایین بودن توان نقدینگی داراییهای مالی اسلامی. مدیریت نقدینگیبا استفاده از روش تبدیل به اوراق بهادار کردن داراییهای مالی (AssetSecuritization) از طریق صدور اوراق مالی مشتقه همراه با قراردادهای تسهیلات اعطایی (طراحی اختیار فروش در میان قراردادهاLong Put on the Contracts) می توان ریسک نقدینگی را تا حد زیادی در بانکها مدیریت کرد. یکی از ویژگیهای مهم بانک داشتن توان نقدینگی بالاست و زمانی که از میزان داراییها باتوان نقدینگی بالاکاسته شود بانک با ریسک نقدینگی روبرو می گردد یعنی در پرداخت بدهیها در سررسید، ناتوان می شود. هامپتون (Hampton)دلایل مهم نگهداری نقدینگی در بانکها را نیازهای معاملاتی روزانه، نیازهای احتیاطی در موارد غیرمنتظره و نیاز به وجه نقد در شرایط خاص می داند.از نظر تئوری حسابداری، سطوح مختلف نقدینگی به شرح زیر بیان می شود:توان نقدینگی (Liquidity:توان نسبی واحد انتفاعی در تبدیل داراییها به وجه نقد یا نزدیکی داراییها به وجه نقد.توان واریز بدهیها ((Solvency:توان واحد انتفاعی در تحصیل وجه نقد برای پرداخت کلیه بدهیهای خود در سررسید. توان واریز بدهیهای یک بانک، بقا و تداوم فعالیت آن را امکانپذیر می سازد و ناتوانی واریز بدهیها ممکن است به توقف یا ورشکستگی و انحلال آن منجر شود.انعطافپذیری مالی Financial Flexibility توان واحد انتفاعی در تامین وجه نقد در فاصله کوتاهی از زمان دریافت اطلاعات در خصوص نیازمندیهای مالی پیشبینی نشده یا پیدا شدن فرصت مناسب برای سرمایه گذاری.توان نقدینگی، توان واریز بدهیها و انعطافپذیری مالی، سه سطح از مدیریت نقدینگی است که ترکیب و ساختار ترازنامه، اثر مستقیمی روی آنها می گذارد. مفهوم انعطافپذیری مالی وسیعتر از مفهوم توان

واریز بـدهیهاست و تـوان واریز بـدهیها نیز مفهومی وسـیعتر از توان نقـدینگی دارد.عواملی که ممکن است به صورت کلی ریسـک نقـدینگی را افزایش دهنـد عبارتنـد از:سوءمـدیریت اقتصـادی ازسوی دولت و شـرایط عمومی عـدم اطمینـان اقتصـادی،تحلیـل رفتن تـدریجی اعتمـاد به سیستم بـانکی در یـک کشور،تحلیل رفتن تـدریجی اعتماد به یک بانک،وابسـتگی به یک بازار یا چنـد طرف تجاری محـدود برای دریافت سپرده ها، افزایش وامگیری کوتاهمدت و پرداخت وام درازمدت.جهت کاهش و یا خنثی سازی این عوامل میتوان اقـدامات زیر را انجام داد:تنوع در انواع سپرده ها و به حـداقل رساندن تمرکز روی یک منبع از سپرده ها،کاهش اتکا به دریافت وجوه در بازار بین بانکی،دسترسـی به وجوه از شـریکان مربوط (به عنوان مثال شـرکت مادر)،نگهداری سـطح مناسبی از داراییهای نقـد،بیمه سپرده ها (که در جلوگیری از سـلب تـدریجی اعتماد کمک میکنـد)،کنترل مـدیریت بر تطابق ساختار سررسـید داراییهـا و بـدهیها و نظارت بر نسـبت وام به سپرده،دسترسـی به خطوط اعتباری آماده از سایر بانکهای بزرگ و یا بانک مرکزی در مواقع اضـطراری و غیر منتظره نظام مالی هر کشور نقش بسـیار مهمی در سـلامت، رشد و موفقیت اقتصاد کشور دارد. نهادهای مالی شامـل بازارها و موسـسه های مالی بهعنوان نهادهای واسـطه ای نقش موثری در تامین، تجهیز، توزیع و تخصـیص منابع مالی ایفا می کنند. هر کشوری که دارای سیسـتم مالی پیشـرفته تری باشد میتواند ثبات مالی خود را در سـطح ملی و بین‌المللی حفظ کند. متنوع ساختن داراییهای بانکها در سراسـر جهان باعث می شود مدیریت ریسک در بانکها بهبود یابد و در نتیجه سودآوری و ارزش افزوده سهامداران بالا رود. یکی از مشـکلات کنونی بانکها داشتن داراییهای متعارف است که قابلیت عرضه در بازار را ندارد. هنگامی که بانکها داراییهای خود را به اوراق بهادار تبـدیل میکننـد، وظایف متعارف آنها دگرگون شـده و دارای ساختاری می شوند که آن را ساختار عبوری می نامنـد. با تبـدیل داراییهای معامله ناپـذیر به داراییهای معامله پذیردربازار، قدرت راهبری، مدیریت و برنامهریزی بانکها افزایش می یابـد و باعث می شود:مـدیریت نقـدینگی بانکها بهبود یابـد و ریسک نقدینگی کم شود،کیفیت داراییها از جمله وامهـا افزایش یابـد در نتیجه از ریسـک اعتبـاری کاسـته شود،کـاهش میزان داراییهای موزون شـده بر مبنای ریسک، نسـبت کفایت سرمایه در بانکهارابهبودمی بخشد. تراکم و سررسـید داراییها و بدهیهابانکها توزیع موارد عمده تراکم داراییها و منابع بدهیهای خود را به این دلیـل افشا می کننـد که نشانهای مفیـد از ریسک بالقوهای است که در تحقق داراییها و امکان دسترسـی آنها به وجوه نقد وجود دارد. افشای اطلاعات مزبور بر حسب مناطق جغرافیایی، گروههای مشتریان یا گروههای صـنعتی یا سایر موارد تراکم خطر به تناسب وضـعیت یک بانک صورت می گیرد. ارائه تحلیل و توضیح مشابهی در مورد اقلام خارج از ترازنامه نیز اهمیت دارد. مناطق جغرافیـایی ممکن است شامـل هر یـک از کشورهـا، گروهی از کشورهـا و یـا منـاطق واقع در یـک کشور باشـد، افشـای مربوط به مشتریان ممکن است درباره بخشهایی چون بخش دولتی، دستگاههای عمومی و واحدهای بازرگانی و انتفاعی باشد. انطباق یا عدم انطباق کنترل شـده سررسـید و نرخ بهره داراییها و بـدهیهای یک بانک اهمیت زیادی در مدیریت بانک دارد. از آنجا که معاملات بانکها بسـیار متنوع است و اغلب نوع و شـرایط گوناگونی دارد، انطباق کامل سررسید آنها به ندرت رخ میدهد. عدم انطباق زمانی داراییهـا و بـدهیها، احتمالاًـ سـودآوری را افزایش می دهـد امـا در همـان حـال ممکن است خطر بروز زیـان را نیز بیفزایـد. مـدلهای مـدیریت نقـدینگی بانکهـادر اینجـا بـا اسـتفاده از برخی مفـاهیم مـالی و حسابـداری بـانکی از جمله زمانبنـدی داراییها و بـدهیهای ترازنامه، نرخ بازده داراییها و بـدهیها، جریانهای نقـدی اقلام ترازنامه و دوره نگهـداری هر یک از اقلام، به مفاهیمی دست خواهیم یافت که می تواند در ارزیابی ساختار نقدینگی بانکها مفید واقع شود. با استفاده از بند ۳۰ استاندارد بین المللی حسابداری شماره، و با توجه به صورتهای مالی نمونه بانکها که از سوی موسسه پرایس واتر هاوس کوپرز است، می توان زمانبنـدی سررسـید داراییها و بـدهیهای هر بانـک را به همراه شـکاف نقـدینگی در هر دوره زمـانی، مشـخص کرد. دوره های زمانبنـدی در اسـتاندارد بین‌المللی حسابداری شماره ۳۰ به صورت نمونه در ۵ دوره زمانی تا یک ماهه، از یک تا سه ماهه، از سه ماهه تا یکساله، از یک تا پنجساله و بیش از پنجساله طبقه بنـدی شـده است. با توجه به کیفیت، شـرایط و زمانبنـدیهای اقلام ترازنامه بانک مورد مطالعه می توان مـدت

دوره¬هـای زمانی را کاهش و تعـداد آنها را افزایش داد. همان گونه که ملاحظه می شود در ترازنامه فرضـی عنوان شـده است که در دوره های زمـانی یکمـاهه و از یـک تا سه ماه، کسـری نقـدینگی وجود دارد. بانک نمونه برای جبران آن بایـد در کوتاه مـدت راهکارهای مناسبی ارائه کند. در درازمدت نیز باید استراتژی مدیریت نقدینگی خود را در جهت کنترل و کاهش کسری نقدینگی تنظیم کند.با استـفاده از فرمول دوره نگهداری مکالی میتوان یک ارزیابی تخصصـی نسبت به مدیریت نقدینگی بانکها ارائه کرد. به طور نمونه بـا مفروضات منـدرج به محاسـبه دوره نگهـداری اقلام داراییها و بـدهیها بر حسب سال، سـپس دوره نگهـداری مجموع داراییها و بـدهیها و در نهایت به محاسبه دوره نگهـداری شـکاف نقدینگی در بانک نمونه برحسب سال می پردازیم.نحوه محاسـبه دوره نگهــداری مجمــوع داراییهــا و بــدهیها و در نهــایت محاســبه دوره نگهــداری شــکاف نقــدینگی بــه صــورت زیر است:Yrs۲ر۸۸=(۴ر۹۹)(۱۰۰۰/۲۰۰)+(۲ر۶۹)(۱۰۰۰/۷۰۰)=DA۵۹Yrs۱ر۸۱=(۲ر۸۱)(۹۲۰/۳۰۰)+(۱)(۹۲۰/۶۲۰)=

DL۴۲Yrs۱ر۵۹=(۱ر۵۹)(۹۲۰/۱۰۰۰)-۸۸ر۲=DGAPهمانگونه که ملاحظه می شود دوره نگهـداری مجموع داراییهای توزین شـده برابر ۲٫۸۸ سال است، این رقم برای بـدهیهای توزین شده برابر ۱۱۵۹ سال و در نهایت فاصـله ایجاد شده برابر۱،۴۲ سال است. لازم به ذکر است در شـرایط واقعی به دلیـل تنـوع در انواع داراییهـا و بـدهیهای بانـک که دارای کیفیتهـا، نرخهـا و زمانبنـدیهای مختلف هســتند، محاسـبات بسـیار گسـترده تر و پیچیـده تر خواهـد شـد. ایـن مـدل قـابلیت طراحی سـناریوهای مختلـف را دارد.از جملـه، سناریوهایی که می توان مطرح کرد بدین شرح است:۱.تبدیل یک یا چند نوع دارایی به یک یا چند نوع دارایی دیگر۲.تبدیل یک یا چنـد نوع بدهی به یک یا چند نوع بدهی دیگر،۳.افزایش یا کاهش نرخ بازدهی دارایی،۴.فزایش یا کاهش نرخ هزینه بدهی ، ۵.تامین مالی خاص و تخصیص موردی آن،۶.پورتفوی تامین مالی و تخصیص آن به پورتفوی از دارایی و ....هر سـناریوی طراحی شده با تغییر در ساختار زمانبندی داراییها و بدهیها، تغییر در نرخ بازدهی داراییها و نرخ هزینه بدهیها و در نهایت تغییر در جریانهای نقـدی و دوره نگهـداری اقلاـم ترازنـامه می توانـد آثار و تبعات احتمالی را نشان دهـد.با طراحی سـناریوهای متنوع میتوان حـداکثر ریسـک نقــدینگی احتمـالی را شـناسایی کرد و برنـامه ریزیهـای کوتاهمـدت و درازمـدت برای کنـترل و مـدیریت آن انجـام داد. نقـدینگی وتولیـدسال هـای اخیر سـایه سـنگین تورم و بیکاری بیش از زمان های دیگر بر روی اقتصاد ایران سـنگینی می کنـد. قطعا هنگـامی که از بحرانی ترین و در عین حـال اساسـی ترین متغیرهـا در مباحث اقتصادی حرف به میان می آیـد این دو مولفه (تورم و بیکـاری) بـه یادمـان می آیـد. متغیرهـایی که به علت مـاهیت خـود علت العلـل بسیاری دیگر از متغیرهـا در اقتصـاد کشـور هستند. متغیرهـایی که به علت سیاست هـای انبسـاطی و انقباضـی انجـام گرفته توسط دولت و بانک مرکزی در این سالها به حالت وخیمی درآمـده .از یک طرف با اعمال سیاست های انبساطی بیکاری را می توان حل نمود اما با افزایش حجم پول و نقـدینگی و در نتیجه تورم بر مشـکلات مردم افزوده شده و از سوی دیگر با اعمال سیاست های انقباضی معضل تورم شاید به فراموشی سپرده شود اما به علت کـاهش تولیـد و درنتیجه کاهش تقاضای نیروی کار، این بیکاری است که این بار بر مشـکلات مردم می افزایـد. به همین علل است که همیشه دولت ها در ایران برای حل همزمان این دو معضل با مشـکلات گوناگونی دست به گریبان هستند. آیا باید تورم را فـدای بیکاری کرد یا اینکه با افزایش اشـتغال، بیکاری به فراموشـی سپرده خواهد شد؟ اما آیا براستی نمی توان گفت راه حل عملی معضـلات بیکـاری و تورم فقط و فقط یک کلمه است و آن چیزی نیست جز تولیـد. افزایش مـداوم سـطح عمومی قیمتها و درنتیجه ایجاد تورم یکی از معضـلات انتقادی و اجتماعی اکثر کشورها به خصوص جوامع در حال توسـعه است و نرخ تورم بالا صـرفنظر از جنبه اقتصادی تورم، دارای اثرات و ابعاد سیاسـی و اجتماعی فراوان است. به طوری که تورم سـریع و طولانی علاوه بر این که باعث درهم ریختگی بافت های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه می شود، از کارکرد موثر نهادهای قانون گـذاری و مـدیریت جامعه نیز جلوگیری می کنـد. یکی از علـل اصـلی ایجاد تورم، وجود حجم نقـدینگی بالا بوده است. پیامـد اول شـکاف مربوط به تغییرات نرخ تورم و نرخ رشـد نقـدینگی عبارت از گسترش فعالیت های سوداگرانه ای است که انعکاس مشخصـی در نظام آمار و اطلاعات

ما نـدارد. پیامـد بعـدی بر روی توزیع درآمد است. توزیع درآمد به نفع طبقات نامولد صورت گرفته است. لذا مروری بر هر یک از پیامدهای پیش گفته به روشنی حساسیت شرایط کنونی اقتصاد و ضرورت اتخاذ سیاست های هوشمندانه و دقیق را به ما گوشزد می کنـد و هر اشـتباه کوچکی در عرصه سیاست گذاری اقتصادی در این شـرایط می تواند هزینه های غیرقابل جبرانی ایجاد کند. ایران کشوری است که در آن نقـدینگی موضوعی است که طی سال های ابتـدایی دولت نهم همواره جزو موضوعات مورد مناقشه دولت و کارشـناسان اقتصـادی بوده امـا بـا آمـدن آقـای مظـاهری به بانـک مرکزی تا حـدود زیادی از اطراف دولت رخت بربست چراکه سیاست های بجا و درست ایشان در آن دوران که اثراتش را براحتی می توان در آمارهای جدیـد بانک مرکزی نیز به عینیت دیـد، در حل مشـکل نقدینگی تا حدود بسـیاری کارا افتاد. البته در این بین نمی توان به نقدهای منصـفانه کارشـناسان خبره در مورد تاثیر سه قفله شـده ذخـایر بانک مرکزی بر حجم مشـکلات موجود برای تولیـد کننـدگان توجه نکرد. رابطه نقـدینگی و تورم یک رابطه لحظه ای نیست که اگر نرخ رشـد نقـدینگی در یـک مقطع بالا ـ رفت، میزان تورم هم در همـان زمـان رشـد کنـد یـا اگر نرخ رشـد نقـدینگی در یک ماه کاهش شدید داشت، بلافاصـله تورم کاهش یابد. در حقیقت میزان و سـرعت رشد نرخ تورم یکسان نیست و اصولاـ اثرات رشـد نقـدینگی بـا تـاخیر ظاهر می شود که این تاخیر وابسـته به عوامل دیگری است. بحث رابطه پول و قیمت معمایی است که بایـد در تحلیـل هـا مورد توجه قرار گیرد. در کشورهـای دارای ثبـات اقتصـادی و نظـام رقابتی تقریبا بین تورم و نقـدینگی رابطه مشخصـی وجود دارد، یعنی از رشـد نقـدینگی هر چه شامل رشد تولید داخلی شود، بقیه به رشد قیمت ها می انجامد، ولی در ایران این وضـعیت به گونه ای است که گـاهی اوقـات به این روال پیش می رود و بعضـی اوقات قیمت ها بیش از این تناسب رشـد دارنـد. آمارها نشان می دهد حداقل طی چهار سال گذشـته رابطه نقدینگی و تورم به شـکلی ملموس وجود داشته و رشد نقدینگی در اقتصـاد ایران بـا نرخ تورم همگـام بوده است. در یـک سـال جـاری بانـک مرکزی بـا اتخـاذ سیاسـتهای انقباضـی و کنـترل حجم تسهیلات، تورم را کنترل کرده و میزان تورم ماهانه از ۲۹/۵ درصد در مهر ۸۷ به ۱۳/۲ درصد در شهریور ۸۸ کاهش یافته و میانگین نرخ تورم در مرداد مـاه سـال جـاری به ۲۰/۲ درصـد کـاهش یـافت. اما حجم نقـدینگی موجود در کشور بیش از ۲۰۰ هزار میلیارد تومان اعلام شـد. در واقع آمار اعلامی از سوی رئیس کل بانک مرکزی نشان دهنده کنترل نقدینگی طی شـش ماهه گذشـته است. البته تغییرات صورت گرفته در شاخص های مورد بررسی دلیلی بر جذب نقدینگی در بخش تولید نیست و برای رسیدن به نتیجه در این خصوص بایـد شاخصـهایی ماننـد رشـد تولیـد ناخالص داخلی، رشـد بخش صـنعت و حجم واردات را مورد توجه قرار داد تا به نتایج گویایی رسید. رشد نقدینگی از دو عنصر اصلی تاثیر می پذیرد: اول رشد پایه پولی، دوم ضریب فزاینده پولی. رشد پایه پولی سهم بزرگی در رشد نقدینگی این دوره دارد. در این شـرایط عامل اصـلی کاهش رشد نقدینگی، کاهش ضریب فزاینده پولی بوده است. رشـد بالای پایه پولی، ظرفیت بالقوه بزرگی برای رشـد شدید نقدینگی و تورم و فشار تورمی بالقوه ای را ایجاد می کند. این ظرفیت بالقوه، با کاهش ضـریب فزاینـده پول خنثی و مهار شـده است. نکته مهم این است که کاهش ضـریب فزاینـده پولی در سال گذشـته، عمدتا ناشـی از خارج شدن چک پول بانکها و رواج ایران چک بانک مرکزی است. چک پول بانکها از سپردههای مردم در بانکهـا منبعث می شـد. معـادل رقم چـک پول منتشـره، سپرده نزد بانـک وجود داشت. جـایگزینی ایران چـک بانک مرکزی که عملکردی مشابه اسـکناس داشت، علاوه بر آسایش مردم، پایه محاسـبات نقدینگی و قدرت خلق پول بانکها را اصلاح کرد. سرعت گردش پول نیز تاثیر جـدی در این امر دارد. سـرعت گردش پول عکس میل به نقـدینگی خواهی است. هرجا مردم پول بیشتری نزد خود بلوکه کنند سـرعت گردش پول پایین می آید. این اتفاق در شـرایط رکودی می افتد. دولت و بانک مرکزی باید مراقب باشند که کمترشدن مقطعی و موضعی رشد نقدینگی ناشی از کاهش ضریب فزاینده، آنان را به بی دقتی و بی مبالاتی در کنترل پایه پولی نکشانـد. در بازارهـای باثبات هر تغییری در حجم پول ایجاد شود اثرش را روی قیمت ها نشان می دهـد. البته در دوران گـذار و بی ثباتی ممکن است سرعت گردش پول دستخوش تغییر شود. در این اقتصادها فاصله سرعت درآمدی و سرعت معاملاتی گردش پول

تقریبا ثابت است و اگر این ترکیب به هم بخورد مربوط به معاملات نامربوط به تولید ناخالص ملی است. امروز آثار کاهش سرعت گردش پول و کاهش سرمایه گذاری، همچنین کمبود جدی سرمایه در گردش واحدهای تولیدی به صورت پدیده ای ملموس و قابل مشاهده برای عموم مردم درآمده است. تصمیم به اصلاح این وضعیت و رونق مجدد کسب و کار و سرمایه گذاری یک ضرورت است که دیر یا زود باید به منصه ظهور برسد. نباید کاری کنیم که در آن روز، پایه پولی بزرگ و نگرانی از افزایش ضریب فزاینده و سرعت گردش پول، مانعی برای راه انداختن چرخهای اقتصادی کشور شود. باید دولت برای تامین نیازهایش از روشهای منجر به افزایش پایه پولی تا حد ممکن اجتناب نموده و برای تامین نیازهای بودجه ای خود از منابع بانک مرکزی استفاده ننماید. هدف از طرح افزایش سرمایه بانک ها تزریق نقدینگی جدید به سیستم بانکی است، البته اگر دولت بدهی های خود را به سیستم بانکی پرداخت کند هم خوب است، اما اگر بتوانیم نقدینگی را وارد سیستم بانکی کنیم می توانیم نقدینگی را به صنعت و تولید تزریق کنیم. اما در مقابل اگر تجدید ارزیابی کنیم فقط سرمایه بالا رفته و نقدینگی وارد سیستم نشده که به داد بخش های اقتصادی برسد. لذا تاکید بانک مرکزی بر افزایش سرمایه است که صورت بگیرد. درباره افزایش سرمایه بانک های خصوصی هم تاکید می کنیم که بانک مرکزی از افزایش سرمایه بانک های خصوصی استقبال می کند. البته هنوز بسیاری از کارشناسان اقتصادی با تاکید بر بعد رکودی تورم در ایران اعتقاد دارند که نقدینگی تاثیری بر تورم ندارد، آنها معتقدند تورم اقتصاد ایران ناشی از طرف عرضه است و تزریق نقدینگی می تواند با دامن زدن به تقاضا به کاهش رکود کمک کند. البته این دیدگاه مشروط به هدایت درست نقدینگی است. در پایان باید گفت رشد نقدینگی عامل مهم رشد تورم بوده و میزان نقدینگی پتانسیل قدرتمندی برای افزایش تقاضا و تورم می باشد. البته دیگر امروزه دولت به جای اتخاذ سیاست های انقباضی و انبساطی شدید که هردو سقوط از یک سوی بام تورم و یا رکود را منجر می شود به اتخاذ سیاست های بینابین روی آورده و در نیمه اول سال جاری نشان داده که نرخ رشد نقدینگی را نسبت به سال گذشته با فشار کمتری کنترل می کند. اگر رشد نقدینگی از رشد اقتصادی فاصله زیادی داشته باشد، باعث تورم و افزایش سطح عمومی قیمتها می شود. اگر نقدینگی درست مصرف شود، اثر تورمی را نخواهد داشت. زمانی که نقدینگی به سمت تولید هدایت می شود، بازدهی طرحها را افزایش می دهد. از طرفی اثر عرضه نقدینگی را نیز خنثی می کند. اما اگر این نقدینگی در جای دیگری مصرف شود موجب افزایش تورم می شود. یعنی یک راه حل فقط برای حل معضل تورم داریم و آن چیزی نیست جز تولید، تولید و تولید. به امید وزی که دولتمردان دهم راهکارهای عملی برای حل مشکلات موجود در سر راه تولید را ارائهنموده و سعی در تحقق هر چه بیشتر اهداف اقتصادی در نظر گرفته شده در سند چشم انداز نمایندنقش بانک ها درآزادسازی اقتصادینقش بانک‌ها و موسسات اعتباری نیز به عنوان واسطه میان پس‌اندازکننده و سرمایه‌گذار تلقی می‌شود و از عوامل عمده حرکت چرخ‌های اقتصاد است. اما در ایران به رغم مشارکت بانک‌ها در اجرای برنامه‌های توسعه به دلیل موانع و نارسایی‌های مختلف ناشی از دولتی بودن بانک‌ها، عملکرد بهینه و کارآمد در ارائه مجموعه خدمات پولی و مالی کمرنگ بود. تجربه سال‌های پس از ملی شدن بانک‌های کشور نشان می‌دهد که سیستم بانکی با انجام دادن خدمات دولتی از یک سو و درگیر شدن در حجم کلان تامین منابع مالی دستگاه‌های دولتی از طرف دیگر و مهم‌تر از همه فعالیت در فضایی که همواره سیاست‌های پولی تابع سیاست‌های مالی دولت بوده در عمل به بانک کارگزار دولت تبدیل شده و در نتیجه کیفیت، سرعت و نوآوری در ارائه خدمات پولی و مالی مشتریان جای خود را به سودآوری برای افزایش درآمدهای کارگزاری دولت داده و در نتیجه ارائه خدمات صحیح و سریع اولیه مشتریان از سرعت و کیفیت مورد انتظار برخوردار نبوده است.هنگامی که حرف از تاسیس بانک‌های خصوصی و پس از آن واگذاری سهام بانک‌های تجاری دولتی به بخش‌خصوصی به دنبال ابلاغ بند ج سیاست‌های کلی اصل ۴۴ به میان آمد، دلایل گوناگونی برای این تصمیمات برشمرده شد و اهداف مختلف و گسترده‌ای توسط مسوولان ارشد اقتصادی نام برده شد.اما آنچه به عنوان یک سوال اساسی عنوان و محور نوزدهمین سمینار بانکداری شد اینکه بانک‌ها چه نقشی در آزادسازی

اقتصاد دارند؟سیدحمید پورمحمدی، معاون وزیر اقتصاد در امور بانک، بیمه و شرکت‌های دولتی در این خصوص گفت: اهداف و آمال ایرانی‌ها برای تحقق توسعه اقتصادی کشورمان در قالب سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور به نظم در آمده است و براساس این سند قرار بر این است که ایران با رشد شتابان و مستمر در حوزه اقتصاد به پیش برود، تا به مقام اول اقتصادی منطقه نایل شود.او با بیان اینکه رشد شتابان و رقابت سخت نیازمند موتور محرکه قوی است، افزود: موتور محرکه هر اقتصادی نهادهای پولی و مالی هستند و چنانچه تحقق اهداف مذکور نیت ما باشد باید از نهادهای پولی و مالی توانمند و کارآمدی برخوردار باشیم.پورمحمدی در خصوص شبکه مالی گفت: آزادسازی شبکه مالی کشورهای در حال توسعه، نشانگر آن است که آزادسازی بخش مالی می‌تواند روند توسعه اقتصادی را تسریع کند.او ادامه داد: در سال‌های گذشته بیشتر کشورهای در حال توسعه تحت تاثیر تجارب موفق دیگر کشورها اقدام به آزادسازی شبکه‌های مالی خود کرده‌اند.معاون وزیر اقتصاد همچنین در خصوص نقش بانک‌ها و موسسات اعتباری گفت: این نهادها واسطه میان پس‌اندازکننده و سرمایه‌گذار تلقی می‌شوند و از عوامل عمده تحرک چرخ‌های اقتصاد هستند.پورمحمدی از بانک‌ها به عنوان مهم‌ترین نهاد پولی نام برد و گفت: سیاست‌های کلی اصل ۴۴ قانون اساسی در اولویت برنامه‌ها قرار دارد و براساس آن باید فضایی ایجاد شود تا مردم در فعالیت‌های اقتصادی مشارکت اساسی داشته باشند. او ادامه داد حضور مردم به این معنا است که بخشی از فعالیت‌هایی که در اختیار دولت قرار دارد به مردم واگذار شود و از طرف دیگر بخشی از فعالیت‌هایی که تا الان توسط مردم اجرا نمی‌شد، انجام گیرد.وی خاطرنشان کرد: در سیاست‌های کلی اصل ۴۴ این بخش‌خصوصی است که نقش فعال و موثری را برای تحقق اهداف سند چشم‌انداز ۲۰ساله برعهده می‌گیرد و برای اینکه بند ج به خوبی اجرا و اهداف متعالی سند چشم‌انداز تحقق یابد بخش خصوصی نیازمند حمایت جدی است. معاون وزیر اقتصاد بار دیگر نهادهای پولی و مالی را بزرگ‌ترین حامیان بخش خصوصی عنوان کرد و گفت: بانک‌ها در این میان نقش مهم‌تری در حمایت از بخش خصوصی برعهده دارند.بانک‌های دولتی به عنوان یکی از فعالان مهم و اساسی در بورس اوراق بهادار شناخته می‌شوند و شرکت‌های سرمایه‌گذاری متعددی متعلق به بانک‌ها در بورس فعال هستند. این در حالی است که کارکرد دیگر بانک‌ها حضور مستقیم و غیرمستقیم در امر سرمایه‌گذاری در شرکت‌های تولیدی و صنعتی است. در واقع نمی‌توان از سهم گسترده بانک و نقش موثر آنها در خصوص‌سازی و سیاست‌های کلی اصل ۴۴ صرف‌نظر کرد به گونه‌ای که حجم عمده‌ای از عرضه‌های سازمان خصوصی‌سازی توسط این شرکت‌ها خریداری می‌شود.شرکت‌های سرمایه‌گذاری بانکی با سرمایه‌گذاری در شرکت‌های در حال تاسیس و گسترش فعالیت‌ها در بازار اولیه در صنایعی که مزیت نسبی دارند با همکاری و مدیریت بخش خصوصی ضمن ایجاد اشتغال مولد و سودآوری برای خود و کشور به رونق کسب و کار و کارآفرینی و جمع‌آوری سرمایه‌های سرگردان کمک کنند.اگر بخش خصوصی با همکاری شرکت‌های سرمایه‌گذاری بانکی برای جذب سرمایه اقدام به پذیره‌نویسی کنند به دلیل پشتوانه قوی بانک‌ها شاهد استقبال گسترده سرمایه‌گذاران خواهیم بود به گونه‌ای که شرکت‌بتواند سرمایه مورد نیاز خود را به سادگی جذب کند. تفاوت خصوصی‌سازی با آزادسازیدکتر عبدالناصر همتی، مدیرعامل موسسه مالی و اعتباری سینا نیز در پاسخ به این پرسش که بانک‌ها چه نقشی در آزادسازی اقتصاد می‌توانند داشته باشند؟ گفت: قبل از هر چیز باید دید آیا در ایران آزادسازی اقتصاد در جریان است تا بعد از آن نقش بانک‌ها را در این آزادسازی بررسی کرد.او افزود: آنچه امروز به عنوان واگذاری بخشی از مالکیت دولت صورت می‌گیرد تنهاخصوصی سازی است و به غلط از آن به عنوان آزادسازی یاد می‌شود.همتی ادامه داد: آنچه در راستای اجرای سیاست‌های کلی اصل۴۴ قانون اساسی مورد توجه قرار گرفته واگذاری بخشی از سهام دولتی است. اما می‌شود از این واگذاری به عنوان آزادسازی اقتصاد یاد کرد؟رییس کل سابق بیمه مرکزی ایران یادآور شد: اکنون بانک و بیمه خصوصی به عنوان دو بنگاه اقتصادی در کشور فعال هستند، اما محدودیت‌های مقرراتی، دست و پای آنان را برای فعالیت بسته است.همتی افزود: در زمان ورود بیمه‌های خصوصی به بازار متذکر شدم این تنها آغاز راه است و پس از تکامل بیمه‌های خصوصی باید

مقررات‌زدایی یا همان آزادسازی آغاز شود.وی با بیان اینکه نرخ و شرایط باید براساس عوامل بازار تعیین شود تا کارآیی و بازدهی اقتصادی در بازار افزایش یابد و درنهایت مردم از جهت نرخ، خدمات بیمه و قیمت تسهیلات و سپرده‌های بانکی نفع ببرند.همتی عنوان کرد: آنچه مشاهده می‌شود نه تنها مقررات‌زدایی پس از ورود بخش‌خصوصی به نظام بانکی و صنعت بیمه صورت نگرفت؛ بلکه مقررات بیشتری وضع شد و شرایط رقابت را سخت‌تر کرد.مدیرعامل موسسه مالی و اعتباری سینا تصریح کرد: مقررات وضع شده در بازار سرمایه، سیستم بانکی و صنعت بیمه نه تنها آزادسازی اقتصاد را به دنبال ندارد؛ بلکه تفکر اشتباه خصوصی را به جای آزادسازی القا کرد.همتی از واگذاری سهام مخابرات به عنوان نمونه‌ای بارز نام برد و گفت: ایرانسل به عنوان بخش غیردولتی وارد بازار شده و مخابرات که بزرگ‌ترین رقیب او است با وضع مقررات سخت بیشترین مشکلات را بر سر راه او قرار می‌دهد.همتی افزود: بنابراین قبل از اینکه نقش بانک را در آزادسازی اقتصاد بررسی کنیم باید اول با مقررات‌زدایی دست بانک‌ها را برای فعالیت باز کنیم.او با تاکیدبر اینکه مخالف مقررات و کنترل بر بازار نیستم، خاطرنشان کرد: اما نظارت و کنترل باید در جهت حفظ حقوق مردم باشد تا با این مقررات از ورشکسته شدن بانک جلوگیری به عمل آید و مقابل رانت‌خواری و پولشویی ایستادگی شود.او ادامه داد: در صنعت بیمه هم به همین منوال مقررات باید مانع بروز عدم‌توان شرکت در تعهداتش شود تا در نهایت بنگاه‌ها براساس استانداردهای بازار آزاد فعالیت کنند.همتی بار دیگر تاکید کرد: بانک باید بتواند آزادانه فعالیت کند تا با تجهیز منابع خود به جریان اقتصادی و سودآوری پروژه‌ها کمک کند.او درخصوص سیستم تسهیلات‌دهی بانک‌ها متذکر شد: بدون تردید اعطای تسهیلات به پروژه‌های پربازده بهتر از زودبازده خواهد بود تا بازدهی اقتصادی و بهره‌وری افزایش یابد.همتی درخصوص حضور دولت در اقتصاد گفت: دولت با واگذاری‌های برنامه‌ریزی شده ۴۰درصد سهام را در تملک خود خواهد داشت و هیچ کس مخالف این حضور نیست، اما آنچه بحث اصلی اقتصاددانان است اینکه با مقررات وضع شده شرایط فعالیت برای دو شرکت رقیب با سهامدار دولتی و خصوصی متفاوت باشد.همتی یادآور شد: شرایط رقابت را یکسان کنید، مقررات‌زدایی کرده و فضای کسب‌وکار را بهبود بخشید و در نهایت وضع مقررات را به دست کسی که صاحب سهام آن بخش است نسپارید پس از آن بررسی کنید بانک‌ها در آزادسازی اقتصاد چه نقشی می‌توانند داشته باشند؟ و آیا فعالیت آنان در مجموع به رقابت آزاد در اقتصاد کمک می‌کند؟یک کارشناس ارشد اقتصادی نیز در خصوص نقش بانک‌ها در اقتصاد گفت: در تمام دنیا اساسا نقش بانک‌ها تجهیز منابع و اعطای تسهیلات به منظور سرمایه‌گذاری‌های بلندمدت و تامین سرمایه در گردش تولید و صنعت است.او که خواست نامش آورده نشود از این عملیات به عنوان سیاست‌های پولی و بانکی نام برد و افزود: در هیچ کجای دنیا هیچ‌یک از نهادها به ویژه دولت در این سیاست‌های پولی دخالت نمی‌کند و تنها بانک مرکزی به طور غیرمستقیم هماهنگ‌کننده این سیاست‌هاست.به گفته این کارشناس، مجموعه این سیاست‌ها با توجه به بازار آزاد و عوامل عرضه و تقاضا اجرا می‌شود و مداخله دولت تنها موجب ناهنجاری در بازار می‌شود.او با یادآوری اینکه دولت نرخ سود تسهیلات را بدون تناسب با نرخ تجهیز منابع تعیین کرد، یادآور شد: اعطای تسهیلات به پروژه‌های بدون کیفیت با سود ۱۲ و ۱۴ درصد در مقابل سود ۱۶ تا ۲۳ درصدی در بانک‌های خصوصی موجب شد تا بانک‌ها از ایفای تعهدات و وظایف اصلی خود باز مانند.او گفت: تا سیاست‌ها به سطح کلان خود برگشت نکند و جز به جز اصلاح نشود بانک‌ها نمی‌توانند حتی نقش قابل قبولی در ایفای وظایف خود داشته باشند چه برسد به آزادسازی اقتصاد.او همچنین درخصوص نقش شرکت‌های سرمایه‌گذاری بانک‌ها در آزادسازی اقتصاد گفت: شرکت‌های سرمایه‌گذاری از دو جهت با شک و تردید به بازار نگاه می‌کنند و آنچنان که باید در بازار وارد نمی‌شوند.او منابع کمیاب را که بانک‌ها باید در اختیارشان قرار دهند و نوسانات و تغییر رویکردهای بازار را دلیل این تردید نامید و ادامه داد: بانک‌ها ستون فعالیت این شرکت‌ها هستند و وقتی خود بانک با کمبود منابع روبه‌رو باشد توان سرویس‌دهی به شرکت زیرمجموعه خود را ندارد. او گفت: شرکت‌های سرمایه‌گذاری در حاشیه بازار نشسته رصد می‌کنند و تا اطمینان حاصل نکنند وارد بازار نخواهند شد.این کارشناس افزود: واگذاری

فعلی در حالی که دولت همچنان مداخله دارد خصوصی‌سازی نیست و درواقع دولت در حالی سهام شرکت‌هایش را در بورس واگذار می‌کند که از ۴۰درصد بیشتر نشود و همچنان هیات‌مدیره و مدیرعامل دولتی باشند. او از خصوصی‌سازی در صنعت خودروی کشور که نزدیک ۲۰سال از آن گذشته یاد کرد و گفت: صنعت خودرو مدل خوبی برای اثبات این ادعا است که با این واگذاری هیچ حرکتی که مبنی بر خصوصی‌سازی باشد دیده نشد و همچنان دولت درخصوص مدیرعامل آنها تصمیم می‌گیرد.بانکهای مرکزی ونقش آنها برمیزان نقدیگیبه طور معمول بانک های مرکزی در سراسر دنیا برای رسیدن به اهداف اقتصادی و اثرگذاری بر جریان اقتصاد از سیاست های پولی استفاده می کنند. سیاست پولی، خط مشی بانک های مرکزی در راستای ثبات اقتصادی و با تکیه بر تغییرات عرضه پول را بیان می کند. به بیان ساده، بانک های مرکزی برای پیاده کردن اندیشه ها و رسیدن به اهدافی از جمله تثبیت قیمت ها و برقراری تعادل اقتصادی از ابزارهایی بهره می گیرند. بدین ترتیب نقش کلی بانک مرکزی هدایت و تنظیم سیاست پولی در درون یک کشور است. تحت سیاست پولی، بانک مرکزی جریان پول و اعتباراتی را که در اقتصاد ایجاد شده اداره و مدیریت می کند. بنابراین ماهیت بانک مرکزی در مقابل فعالیت های اقتصادی بسیار بزرگ است. در ادبیات اقتصادی عرضه پول به وسیله بانک مرکزی و دستگاه بانکی به وجود می آید و فرض می شود که میزان آن محدود است. بنابراین عرضه پول می تواند با عملیات بانک مرکزی تغییر نماید. بانک مرکزی بر سیستم پولی کشور نظارت دارد و حجم پول و میزان نقدینگی را کنترل می کند. بانک مرکزی سیاست تثبیت خود را در سطح اقتصاد از طریق تغییر در عرضه پول انجام می دهد که به آن سیاست پولی گفته می شود. به طور مثال بانک مرکزی اروپا برای رسیدن به هدف تثبیت نرخ تورم پایین تر از سطح ۲ درصد، اقدام به تغییر در عرضه پول می نماید. سیاست های پولی مهم ترین بخش فعالیت بانک مرکزی هر کشوری به شمار می آید. هر گاه عرضه پول در کشوری افزایش یابد، بانک مرکزی برای کنترل آن و کاهش سطح نقدینگی در جامعه معمولا از ابزار تغییر در نرخ بهره استفاده می نماید. عدم موفقیت بانک مرکزی در کنترل نقدینگی معمولا فشار بر روی سطح عمومی قیمت ها را موجب می شود. از این رو در هنگام افزایش عرضه پول نرخ بهره در سطح اقتصاد افزایش می یابد. مقامات پولی هر اقتصاد به سنجش میزان پولی که در جامعه وجود دارد، نیازمند هستند. آنها به این نکته توجه دارند که میزان پول در اقتصاد به چه مقدار نقدینگی را در کشور ایجاد می کند. بخش حقیقی اقتصاد به میزان پول و حجم آن واکنش نشان می دهد. چنانچه میزان نقدینگی در اقتصادی کمتر از میزان مورد نیاز آن باشد، امکان دارد تولید، درآمد و اشتغال دچار افت شوند. همچنین افزایش نقدینگی بیش از حد مورد نیاز اقتصاد، ممکن است به رشد سطح عمومی قیمتها و افزایش تورم منجر شود. بنابراین پول ابزار نیرومندی در اقتصاد به شمار می رود و می تواند تاثیرات قابل توجهی داشته باشد. مهم ترین ابزار سیاست پولی بانک های مرکزی شامل موارد زیر است: ـ عملیات بازار باز ـ نرخ تنزیل ـ نرخ بهره وجوه بانکی ـ نسبت ذخیره قانونی ـ عملیات مبادله ارز بانک مرکزی توسط این ابزارها سیاست های پولی را به اجرا می گذارد. آنها بر این اساس که میزان عرضه پول نقش کلیدی و اساسی بر روی متغیرهای کلان اقتصادی دارد، با استفاده از ابزارهای پولی بر تغییرات عرضه پول و حجم نقدینگی در جامعه اثر می گذارند. بدین ترتیب استقلال بانک های مرکزی تا حدود زیادی توسط دولت ها رعایت می شود تا آنها بتوانند وظایف خود را به طور صحیح انجام دهند. بانک های مرکزی نرخ بهره (نرخ تنزیل) را به عنوان مهم ترین عامل اثرگذار بر فعالیت های اقتصادی را تعیین و نظارت می کنند. تعیین نرخ بهره یکی از اقدامات مهم بانک های مرکزی در راستای تعادل اقتصادی و کنترل سطح عمومی قیمت ها (تورم) است. نرخ تنزیل، میزان بهره ای است که بانک مرکزی بر روی وجوه و موجودی دارایی های خود در هنگام اعطای وام به موسسات مالی واجد شرایط اعمال می کند. در واقع نرخ تنزیل همان نرخ بهره ای است که به وام های پرداختی از سوی بانک مرکزی تعلق می گیرد. نرخ تنزیل توسط بانک مرکزی کنترل می شود و این موضوع ربطی به معاملات بانک مرکزی ندارد. این نرخ مبنایی برای تعیین نرخ بهره به شمار می رود. بانک های تجاری برمبنای نرخ بهره پایه، به وام دهی اقدام می کنند. این نرخ بر

مبنای نرخ تنزیل استوار است و اغلب بالاتر از نرخ تنزیل می باشد. همبستگی و ارتباط بین نرخ بهره پایه و نرخ تنزیل ثابت نمی باشد. به طور نمونه اگر نرخ تنزیل افزایش یابد، به طور حتم نرخ بهره پایه افزایش خواهد یافت. اگر نرخ تنزیل کاهش یابد، نرخ بهره پایه ممکن است از آن پیروی نکند و بانک ها از این اختلاف سود افزونتری به دست می آورند. بانک های مرکزی داده های اقتصادی و عوامل موثر بر بخش های گوناگون اقتصاد را زیرنظر می گیرند و سپس تصمیمات نهایی را پیاده می کنند. هرچند تغییر نرخ بهره می تواند بر سطح تورم و درآمد ملی یک کشور موثر باشد، اما بانک های مرکزی از این ابزار به دقت استفاده می کنند، زیرا تغییر نابهنگام در نرخ بهره می توانـد ناپایداری اقتصادی را گسترش دهد. بانک های مرکزی به عنوان بانک مادر به غیر از حق انتشار اسکناس، وظایف مهم دیگری بر عهده دارد. نظارت بر بانک های تجاری و دیگر موسسات بانکی و اعتباری و جهت دادن به فعالیت بانک های تجاری در مسیر اهداف اقتصادی دولت از وظایف مهم بانک های مرکزی به شمار می رود. بانک مرکزی با تغییر در نرخ بهره بانکی و عملیات بازار باز تلاش در رسیدن به اهداف اقتصادی دولت دارد. نرخ بهره بانکی، نرخ بهره ای است که بانک مرکزی با آن نرخ به بانک های تجاری وام می دهد یا سپرده دریافت می کند. اگر بانک مرکزی کشوری احساس کند که دریافت اعتبار از سوی افراد بیش از حد افزایش یافته است، به افزایش نرخ بهره بانکی دست خواهد زد و این کار باعث کاهش تقاضا برای اعتبار از بانک های تجاری و جذب سپرده های مردم به بانک مرکزی خواهد شد. یکی دیگر از ابزارهای پولی بانک مرکزی، عملیات بازار باز است که در آن خرید یا فروش اوراق قرضه صورت می گیرد، بدین ترتیب که بانک مرکزی با فروش اوراق قرضه در جهت گردآوری سپرده های افراد، سبب کاهش توان اعتباردهی آنها خواهد شد. بانک مرکزی با خرید اوراق قرضه نزد بانک ها به گسترش عرضه پول و کمک به افزایش توان وام دهی بانک ها گام برمی دارد. اغلب بانک های مرکزی کشورهای پیشرفته جهان، سیاست های پولی ملی خود را برای رسیدن به سه هدف اقتصادی تنظیم می نماید. این اهداف کلی شامل: الف) توسعه واقعی در راستای نیل به اشتغال کامل ب) ثبات در قدرت پول داخلی ج) تعدیل مناسب در نرخ تنزیل و مدیریت نرخ بهره بلندمدت وظایف کلی بانک های مرکزی می تواند موارد زیر را دربرگیرد: ۱) نظارت بر انتشار اسکناس جدید: بانک مرکزی در مواقع لزوم مسوول صدور اسکناس جدید است. در واقع مسوولیت عرضه پول بر عهده این بانک می باشد. ۲) بانکداری کلیه نهادها و بخش های پولی اقتصاد: سپرده های احتیاطی کلیه موسسات پولی و بانک ها در حساب های بانک مرکزی، بدون پرداخت بهره نگهداری می شوند. بانک مرکزی در حقیقت مسوول نگهداری حساب های نهادهای پولی گسترده در سطح اقتصاد است. ۳) طرح سیاست های پولی: برای اجرای سیاست های پولی بانک مرکزی طرح هایی را به دولت ارائه می کند، که در نهایت مسوولیت اجرای سیاست های پولی بر عهده آن خواهد بود. ۴) نگهداری حساب های دولت و تامین وجوه آن: رسیدگی به حساب های دولت و دریافت ها و پرداخت های آن بر عهده بانک مرکزی است. دولت نزد بانک مرکزی دارای چندین حساب است که بانک مرکزی وظیفه تامین مالی آن را دارد. همچنین بانک مرکزی موظف است نسبت به بازپرداخت اصل و بهره اسناد خزانه داری و یا بازخرید آنها نظارت کامل داشته باشد. ۵) نظارت بر ذخایر طلا و ارز و مداخله در بازار ارز: گاهی اوقات بر حسب شرایط، بانک های مرکزی از ذخایر ارزی جهت مداخله در بازار ارز برای کنترل نوسان های اضافی استفاده می کند. ۶) نظارت بر بخش پولی: بانک مرکزی بر بخش پولی و نهادهای مالی نظارت می کند و در هنگام وجود نقدینگی بیش از حد در بازار، با تغییر درصد ذخیره قانونی و سپرده های نهادهای پولی کنترل می شود. برای اداره و مدیریت سیاست پولی، بانک های مرکزی بر مبنای عرضه و تقاضا از خرید و فروش اوراق بهادار جهت موازنه ذخایر خود استفاده می کند. این عملیات می تواند در بلندمدت برای تعدیل مازاد یا کسری هفتگی یا ماهانه وجوه ادامه یابد. گردآوری یا انتشار اوراق بهادار توسط بانک مرکزی از جمله عملیات بازار باز است. زمانی که بانک مرکزی مشغول خرید اوراق بهادار است، نرخ بهره گرایش به کاهش دارد و هنگامی که بانک مرکزی اقدام به فروش اوراق بهادار می کند، نرخ بهره تمایل به افزایش دارد. بانک های مرکزی سیاست های پولی را در

طی زمان در راه رسیدن به حداکثر رشد غیرتورمی اقتصادی دنبال می کند. آنها مسوول حفظ ثبات سیستم مالی، سامان دادن به بانک های دیگر و نظام بانکی، تدوین سیاست های پولی، مهیا کردن خدمات مالی به بانک های تجاری، دولت و همگان است. گاهی اوقات بانک های مرکزی با دادوستد در بازار ارز دست به مداخله می زند. اگر بانک مرکزی کشوری تصور کند که ارزش پول داخلی بسیار بالا رفته و ارزش ارزهای دیگر پایین آمده ممکن است با ذخایر پولی اقدام به خرید دیگر ارزها کند. این خرید نیاز به مقادیر بالای موجودی پول داخلی دارد و بنابراین پایه پولی افزایش می یابد. به بیان ساده، پایه پولی که به آن پول پرقدرت نیز گفته می شود، با افزودن پول رایج در گردش (سکه و اسکناس های بانک مرکزی در دست مردم) به کل ذخایر بانکی بدست می آید. حجم عمده پایه پولی از ذخایر تشکیل شده و تحت کنترل بانک مرکزی است. اگر بانک مرکزی کشوری تصور کند که ارزش پول محلی در برابر دیگر ارزها کاهش یافته، ممکن است بخشی از ذخایر ارزهای دیگر را به فروش برساند و به این ترتیب پول داخلی را گردآوری می کند. در این صورت فروش ارزهای دیگر باعث کاهش پایه پولی خواهد شد. از آنجایی که بانک های مرکزی پول محلی را در برابر ارزهای دیگر خرید یا فروش می کند، بر بازارهای ارز اثرگذار هستند. در واقع مداخلات آنها بر روی بازار مبادلات ارز به صورت اثرگذاری بر روی عرضه پول نمایان می شود. در واقع خرید و فروش پول داخلی در برابر ارزهای دیگر بر روی عرضه پول در اقتصاد تاثیر می گذارد. چنانچه عرضه پول از عملیات مبادلات ارز بانکی تاثیر بپذیرد، آن گاه نتیجه تعدیلات باید روی نرخ بهره، قیمت ها و در همه سطوح اقتصاد انجام شود. بنابراین مداخلات عادی بانک های مرکزی بر روی بازار ارز در بلندمدت تاثیر دارند. از این رو برخی بانک های مرکزی ترجیح می دهند که برای اثرگذاری بر روی همه جوانب اقتصاد از این گونه مداخله و ابزار استفاده کنند. مداخله عادی بانک های مرکزی شامل فروش اوراق بهادار دولتی است که سبب تعادل در ذخایر بانکی می شود. آنها تامین مالی فروش ارز را از طریق فروش شماری از اوراق بهادار دولتی به انجام می رساند. در مجموع فروش اوراق بهادار دولتی تعادل ذخایر را به همراه دارد که این امر تزریق به نظام بانکی است▪. بانک مرکزی دو جایگزین و انتخاب دیگر نیز می تواند داشته باشد: ۱) یکی چاپ پول ۲) دیگری صدور چک در وجه خودش. هرچند این دو گزینه می تواند توسط بانک های مرکزی به اجرا گذاشته شود، اما پیامد خطرناک تورم، آنها را در اجرای چنین گزینه هایی محتاط می کند. بانک های مرکزی همواره با اندیشه درست تلاش می کنند از ابزاری بهره گیرند که پدیده تورم را به همراه نداشته باشد، یا اثر آن بر روی تورم اندک باشدنقش سیاستهای پولی ومالی کشور درافزایش نرخ تورم.برای روشن شدن موضوع مورد بحث در ابتدا باید تعریف سیاست های پولی و مالی و تورم را بیاوریم. سیاست های پولی، سیاست هایی هستند که توسط بانک مرکزی در جهت کنترل نقدینگی اعمال می شود. بانک سعی می کند از طریق اعمال این سیاست ها بر الگوی مصرف خانوار و تولید بنگاه ها و در نهایت تورم تاثیر بگذارد. ابزارهای عمومی سیاست پولی در بانکداری سنتی شامل نرخ تنزیل مجدد، نسبت سپرده قانونی و عملیات بازار باز است. به علاوه در موارد خاص از ابزارهای خاصی استفاده می شود که مهمترین آنها اعمال سقف های اعتباری است که در واقع یک ابزار مستقیم برای جهت دادن اعتبارات در بخش های اقتصادی موردنظر یا محدود کردن حجم کل تسهیلات بانک ها به منظور جلوگیری از رشد بی رویه نقدینگی است. ابزارهای سیاست پولی عبارتند از: الف)ذخایرقانونی: بانک مرکزی با دخالت در میزان عرضه پول و اعتبار توسط بانک ها، می تواند بر عرضه پول و در نهایت در نرخ بهره تاثیر بگذارد. مضافا اینکه، بانک ها علاوه بر ذخیره قانونی همواره درصدی از سپرده ها را در حساب های خود نزد بانک مرکزی نگهداری می نماید. ب) عملیات بازار باز: در این حالت بانک مرکزی می تواند با خرید و فروش اوراق قرضه در بازار بر حجم اعتبارات و نهایتا بر میزان نرخ بهره تاثیر بگذارد.ج) نرخ تنزیل مجدد: نرخ تنزیل مجدد، نرخی است که بانک های تجاری باید برای دریافت اعتبارات از بانک مرکزی به این بانک بپردازند. بانک مرکزی اعتبارات یاد شده را از طریق تنزیل مجدد اوراق بهادار به بانک ها اعطا می نماید. نکته قابل توجه در ارتباط با سیاست های پولی این است که ابزارهای این سیاست صرفا می توانند بر روی بخش عرضه پول و اعتبار تاثیر

بگذارند. قابل ذکر است که در ایران معمولا از ابزارهای سیاست پولی مستقیم از قبیل تعیین نرخ سود و تخصیص بخشی اعتبارات استفاده می شود. این امر باعث شده است تا تغییر در نرخ ذخیره قانونی هیچ گونه تاثیری بر روی تغییرات نرخ سود نداشته باشد. در ارتباط با استفاده از ابزار بازار باز نیز در حال حاضر بانک مرکزی از طریق انتشار اوراق مشارکت از این ابزار استفاده می نماید. نکته قابل توجه آن که به دلیل تاثیر تغییرات نرخ ذخیره قانونی و سود اوراق مشارکت بر روی ترازنامه بانک مرکزی، این بانک معمولاـ سعی می کند از ابزارهای مستقیم به جای ابزارهای غیرمستقیم در جهت تاثیر بر روی نقدینگی کشور تاثیر بگذارند. از طرف دیگر در مقایسه اصول حاکم بر اوراق قرضه در سایر کشورها با اوراق مشارکت در ایران، تعهد خرید آنها توسط بانک ها در دوره زمانی اوراق همراه با ثابت بودن نرخ بازده و قیمت اسمی کارایی این ابزار را کاهش می دهد.سیاست های مالی عبارتست از استفاده از مخارج و فعالیت های درآمد زای دولت برای رسیدن به اهداف خاص. مثلا برای تحقق اهدافی همچون اشتغال کامل و تثبیت قیمت ها دولت می تواند تصمیم های مربوط میزان و منبع درآمد خود را تغییر دهد. هنگامی که دولت بیش از حجم مخارجش مالیات می گیرد، باعث کاهش جریان درآمدی و در نتیجه باعث کاهش تقاضای کل می شود و زمانی که بیش از درآمدهای مالیاتی خود خرج می کند در آمد ملی و در اثر آن تقاضای کل را افزایش می دهد.کسر بودجه یا مازاد بودجه از ابزارهای سیاست مالی دولت برای تنظیم ثبات و رشد اقتصادی به شمار می روند. برخی ابزارهای سیاست مالی خودکار و بدون دخالت مسوولان عمل می کنند. مثلا مالیات تصاعدی یک تنظیم کننده خودکار است که به هنگام کاهش درآمدهای شخصی و کسب کار، درآمدهای دولت را کاهش می دهد و از این راه در جهت جبران سیر نزولی مصارف مختلف، که لازمه دوران کاهش درآمدهاست، عمل می کند. از سوی دیگر در دوره گسترش و انبساط اقتصادی، مالیات ها می توانند سریعا افزایش یابند و در نتیجه از فشارهای تورمی بکاهند. دولت می تواند با سیاست های مالی خود برخلاف بانک مرکزی بر روی هر دو بخش عرضه و تقاضای اعتبار تاثیر بگذارد. در صورتی که دولت کلیه درآمدهای خود را ناشی از اخذ مالیات و دیگر منابع درآمدی است هزینه ننماید، در واقع با مازاد بودجه روبه رو می شود، که این به معنای افزایش پس انداز دولت و به تبع آن افزایش میزان عرضه اعتبارات خواهد بود و در نتیجه کاهش سطح عمومی نرخ بهره را به دنبال خواهد داشت. در مقابل اگر دولت در نتیجه گسترش هزینه های خود با کسر بودجه روبه رو شود، این امر باعث افزایش میزان تقاضای اعتبارات در بازار و به تبع آن افزایش نرخ بهره خواهد شد.تورم در اقتصاد به افزایش سطح عمومی قیمت ها در مقایسه با مقداری پایه ای از قدرت خرید گفته می شود.تورم در ایران سالیانه ۱۵درصد، تورم در کشورهای عمده طرف تجاری ایران ۲ درصد و افزایش نرخ ارز نیز طی ۱۰ سال گذشته حدود ۲ درصد بوده است. راهبرد مهار تورم و از نفس انداختن افزایش قیمت ها توسط بانک مرکزی این راهبرد شتاب تورم را کم رنگ می کند، اما در صورت تداوم سیاست های مالی موجود، اصلاحات پولی مدنظر تنها از افزایش تورم ایران به بالای ۲۰ درصد جلوگیری خواهد کرد. تاکید بر اصلاحات پولی بدون توجه به اصلاحات مالی، تورم را در ایران یک رقمی نخواهد کرد. لذا استقرار رکود تورمی نتیجه اجتناب ناپذیر پارادوکس فعلی در حوزه کلان اقتصاد ایران است. در وضعیت موجود اقتصاد ایران در دو جهت مختلف و متضاد می دود، سیاست های پولی و مالی دو سمت گیری متفاوت دارند و به صورت ضعیف اما قابل تشخیص، این تعارض رو به رشد ارزیابی می شود. رشد بی سابقه حجم پول در کشور و افزایش نقدینگی که از سال های قبل متراکم شده با توجه به اعمال سیاست های انبساطی پولی و مالی غول خفته تورم، دوباره ساختار اقتصادی و اجتماعی کشور را با مشکلات عدیده ای روبه رو ساخته و با ایجاد بی ثباتی، اقتصاد را از مسیر رقابتی خارج ساخته و شرایط زندگی گروه های اجتماعی به ویژه اقشار کم درآمد و ثابت درآمد را از نظر افزایش هزینه های زندگی و کاهش قدرت خرید با ناپایداری و عدم تعادل شدید مواجه می کند. دولت نهم بر آن است که نرخ تورم در کشور را کاهش دهد و آن را تک رقمی کند. این سیاست یعنی کاهش نرخ تورم از نظر اقتصادی الزامات و قانونمندی خاص خود را دارد و تنها با اراده و تصمیم گیری های آنی نمی توان به آن دسترسی پیدا کرد.

مروری اجمالی بر ارقام و داده های مستند نشان می دهد منحنی نرخ تورم در ایران از نظر هندسی همواره حرکت سینوسی و نوسانی خود را طی دهه های اخیر پشت سر گذاشته و با توجه به اینکه دو رقمی بودن نرخ این شاخص که سطح عمومی قیمت کالاها و خدمات با آن سنجیده و اندازه گیری می شود، جنبه عمومی پیدا کرده و به اصطلاح نهادینه شده است. در واقع نوعی «تورم مزمن» در کشور قابل شناسایی و تعریف بوده که آثار ناهنجار اقتصادی و اجتماعی فراوانی را به همراه دارد. گسترش فقر و نابرابری، دو قطبی شدن طبقات اجتماعی، توزیع ناعادلانه امکانات و منابع، کاهش شدید رفاه عمومی، کاهش شدید قدرت خرید، دامن زدن به ابعاد روانی تقاضا برای کالاهایی چون زمین، مستغلات، طلا، ارز و ... ایجاد انحراف در تخصیص منابع، کاهش رقابت پذیری اقتصاد، افزایش هزینه ای تولید، بی ثباتی اقتصادی، سرمایه گذاری در بخش های مولد و بهره ور اقتصاد، کاهش بهره وری و ارتقای کمیت و کیفیت در بخش های تولید، آفت شدید ارزش پول ملی، کاهش درآمدی ارزی و... همه پیامدهای تورم مزمن و ساختاری در ایران بوده که منجر به نگرانی شدید و به مثابه یک معضل عمیق و ریشه ای درآمده است. تاملی بر آمارها نشان می دهد که در سال های اولیه انقلاب اسلامی یعنی اواخر دهه ۵۰، نرخ تورم ۱۰ درصد گزارش شد. سپس در دهه ۷۰ از ۲۰ درصد پیشی گرفت به طوری که در سال ۱۳۷۴ نرخ تورم به ۴۹ درصد فزونی یافت که سنگین ترین و حادترین نرخ تورم طی نیم قرن اخیر در کشور بود. از نظر اقتصادی سیاست های انبساطی پولی و مالی و همچنین افزایش «نقدینگی» و گسترش بی رویه «حجم پول» نقش به سزایی در افزایش «نرخ تورم» خواهد داشت. رویکرد دولت نهم نیز پس از اتکا به سیاست های پولی و مالی کشور به نوعی هم راستا و هم جهت با رشد نرخ تورم بوده و به نوعی به رشد شتابان «نقدینگی» و همچنین «عرضه پول» در جامعه با اتخاذ سیاست های انبساطی کمک کرده است. کما اینکه حجم پول از ۱/۲ هزار میلیارد در سال ۱۳۵۷ به ۳۱۷/۹ هزار میلیارد ریال در سال ۱۳۸۴ رسیده که حدود ۲۶۵ برابر شده است. حجم پول در کشور در سال ۱۳۸۵ از مرز ۴۰۰ هزار میلیارد ریال نیز فزونی یافت. گرچه در برنامه چهارم توسعه کشور برای کنترل نقدینگی و کاهش نرخ تورم ملاحظاتی در خصوص سیاست های پولی و مالی لحاظ شده، اما دولت در سال ۱۳۸۴ و به ویژه در سال های ۱۳۸۵ و ۱۳۸۶سیاست هایی را در دستور کار قرار داد که انتظار می رود نرخ تورم در پرتو سیاست های مالی انبساطی دولت دستاوردی جز «تورم» و رشد فزآینده «نقدینگی» برای اقتصاد کشور در پی نداشته باشد. ارقام مربوط به «رشد نقدینگی» یکی از مولفه های مهم و موثر در تشدید تورم طی دهه های اخیر همواره رو به افزایش بوده، به طوری که رشد نقدینگی از ۱۵/۲ درصد در سال ۱۳۷۶ به ۳۰/۱ درصد یعنی دو برابر در سال ۱۳۸۴ و سپس به حدود ۳۴/۳ درصد در سال ۱۳۸۴ رسید و در سال ۱۳۸۵رشد نقدینگی از ۳۵ درصد فراتر رفت. مقایسه روند نقدینگی و تاثیرات آن بر نرخ تورم نشان می دهد این دو متغیر دارای همبستگی مثبت بوده است به این معنا که افزایش رشد نقدینگی تاثیرات خود را بر نرخ تورم گذاشته است. زمانی که نرخ رشد نقدینگی در سال ۱۳۶۸ معادل ۱۹/۵ درصد بوده، نرخ تورم برابر ۱۷/۵ درصد در همان سال گزارش شده، اما با افزایش رشد نقدینگی به میزان ۳۷/۶ درصد در سال ۱۳۷۴ نرخ تورم نیز در همان سال به ۴۹/۴ درصد فزونی یافت. به دنبال آن کاهش رشد نقدینگی به مقدار ۲۸/۸ درصد در سال ۱۳۸۰ یعنی معادل ۸/۸ درصد منجر به کاهش نرخ تورم به میزان ۱۱/۴ درصد شد که شاهد کاهش نرخ تورم به میزان ۳۸ درصد در آن سال نسبت به سال های مطروحه بوده است. به نظر می رسد افزایش نرخ رشد نقدینگی از ۲۸/۸ درصد ۱۳۸۰به میزان ۳۵ درصد در سال ۱۳۸۵ نرخ تورم را به میزان ۲۰/۵ درصد افزایش داد که سطح تورم را همواره دو رقمی و از نوع «مزمن» و «ساختاری» خواهد ساخت. ۵۷ اقتصاددان دانشگاه های کشور نیز در نامه خود به رییس جمهوری متذکر شده بودند که سیاست های پولی و بانکی دولت با رشد اقتصادی، بهره وری و کنترل تورم مغایرت دارد. اقتصاددانان در این نامه تاکید کردند: «نظام پولی و اعتباری در چگونگی گردش فعالیت های اقتصادی نقشی تعیین کننده دارد و این مهم را از طرق مختلف و با ابزارهای گوناگون صورت می دهد. حاصل نهایی و عملکرد درست این نظام که از دغدغه های بجا و بسیار مهم مردم و مسوولان است، می تواند رشد اقتصادی بالاتر و تورم پایین تر باشد. ازاین منظر سیاست ها و روند متغیرهای

پولی ایران در نگاه بلندمدت در این جهت نبوده و مورد نقد بسیاری از محققان قرار گرفته است. متاسفانه به نظر می رسد از آغاز فعالیت های دولت نهم سیاست های اعمال شده حتی جهت نامطلوب تری نیز به خود گرفته که موجب کاهش نرخ رشد اقتصادی و افزایش نرخ تورم شده است.سیاست انبساط پولی دولت موجب شده است، نرخ رشد بدهی بانک ها به بانک مرکزی در سال های ۱۳۸۴ و ۱۳۸۵ به ترتیب به ۶۷/۱ و ۵۶/۱ درصد برسد. رقم مشابه در سال ۱۳۸۳ منفی بوده است. دارایی های خارجی نیز به همین ترتیب رشد بالایی را تجربه کرده است. نتیجه سیاست انبساطی پولی، افزایش پایه پولی (پول پر قدرت) در سال های ۸۴ و ۸۵ و ۸۶ به ترتیب به میزان ۴۵/۹ و ۴۰/۵ درصد است. این رقم در سال ۱۳۸۳ برابر ۱۷/۵ درصد بوده است. جلوه افزایش پایه پولی، افزایش گسترده تر حال و آتی نقدینگی، باوجود تلاش های بانک مرکزی است. رشد نقدینگی در سال های ۸۴ و ۸۵ به ارقام کم سابقه ۳۴/۳ و بالای ۴۰ درصد رسید. در حالی که رقم مشابه در سال ۱۳۸۳ حدود ۳۰/۲ درصد بوده است. ترکیب نقدینگی به طرف اقلام کوتاه مدت تورم زا گرایش یافته است. سهم سپرده های بلندمدت به ویژه دو ساله و بیشتر در کل نقدینگی در سالهای ۱۳۸۴ و ۱۳۸۵ روند نزولی دارد. چنین روندی بار تورمی نقدینگی را تشدید می کند. نرخ تورم از مهر ماه سال ۱۳۸۵ روند صعودی پیدا کرده است. بار تورمی افزایش نقدینگی به جهت واردات گسترده، نرخ ارز اسمی ثابت و نرخ دستوری کالاها و خدمات دولتی که در نهایت تخریب ساختار اقتصادی کشور را در بر دارد، کمتر متوجه سبد مصرفی کالاها و خدمات شده است. نگاه کوتاه مدت رفاهی بر دیدگاه بلندمدت توسعه پایدار فائق آمده است. فشار اصلی سیاست انبساطی پولی سالهای ۸۴ و ۸۵ متوجه افزایش حداقل ۵۰ درصدی قیمت زمین و مسکن شده است. فشار اولیه آن در این مرحله در شهرهای بزرگ ظاهر شده ولی به تدریج متوجه شهرک های اقماری و شهرهای کوچک خواهد شد (گزارش های بانک مرکزی۱۳۸۵،۱۳۸۳.)تصور و شناخت نادرست دولت از نظام بانکی موجب اتخاذ تصمیمات غیرعلمی و غیرکارشناسانه شده است. این تصمیمات نظام پولی و بانکی را در خدمت بخش ها و فعالیت هایی قرار داده که در مواردی کاملا روشن، نه تنها مغایر موازین شناخته شده است، بلکه مخالف اهداف عنوان شده خود دولت به ویژه عدالتخواهی است. بعضی از جلوه های عینی این تصور، سیاست ها و تصمیماتی مانند زیر است:- مترادف دانستن افزایش حجم اعتبارات و تولید. - باور به تعلق مالکیت سپرده های مردم در نظام بانکی به دولت. - نفی رابطه مستقیم قیمت و نقدینگی. - عدم اعتقاد به لزوم برابری منابع و مصارف در نظام بانکی. - ارجح دانستن نامشروط اعتبارات خرد به اعتبارات کلان - کاهش نرخ سود رسمی اسمی و حقیقی سپرده ها و اعتبارات. - اعمال تفاوت نرخ های سود، میان موسسات مالی خصوصی و دولتی. - اعلام بخشودگی جزیی و کلی بدهکاران سیستم بانکی. - تثبیت نرخ اسمی ارز در کنار تورم دو رقمی اقتصاد کشور. - گسترش فضای نااطمینانی در مدیریت موسسات مالی و سلامت عملکرد آنها. - اظهارات روزمره و متناقض مقامات مسوول دولتی در باب مسایل پولی. - تضعیف عملی استقلال بانک مرکزی. - نادیده گرفتن هزینه های سنگین دشوارتر شدن ارتباطات مالی با دنیای خارج. دیدگاه ها، سیاست ها و روندهای نهفته در گزاره های بالا، چالش های جدی در حوزه پولی و بانکی کشور بوجود آورده است که حل و اصلاح آن آسان نبوده و بسیار پرهزینه است. نمونه های این مشکلات عبارتند از ▪:نامناسب تر شدن فضای اعتماد و اطمینان سه جانبه میان مردم، دولت و موسسات مالی برای گردش درست تر فعالیت های مالی ▪. باور به عدم وجود قانونمندی های علم اقتصاد و بازارهای مالی ▪. تغییر فضای فعالیت های مالی به سوی سوداگری ▪. تغییر سبد نقدینگی به طرف اقلام پولی و امکان بروز تورم پنهان فعلی در سالهای آینده ▪. طولانی تر کردن صف متقاضیان اعتبارات ▪.پیدایش و تشدید رانت های متعدد ناشی از غیرواقعی بودن نرخ سود سپرده ها و تسهیلات در نظام بانکی که درجهت خلاف هدف عدالتخواهی دولت است ▪. ناهماهنگی نرخ ارز اسمی با نرخ تورم ▪. ناتوان تر شدن نظام بانکی در تخصیص پس اندازها به بهترین پروژه های سرمایه گذاری ▪. شکننده تر شدن تراز پرداخت های کشور در مقابل شوکهای احتمالی نفتی و غیرنفتی به جهت اتکای بیشتر آن به ارز حاصل از افزایش ناپایدار قیمت نفت و کنار گذاشتن عملی حساب ذخیره ارزی ▪. کاهش رشد و بهره وری عوامل تولید در اقتصاد

کشور ▪. نااطمینانی و بی ثباتی تصمیمات دولت در همه بخش ها به ویژه در زمینه های مالی، تقلیل دهنده رشد بهره وری است که این خود سرچشمه اصلی رشد پایین اقتصادی است. مسوولان قوای سه گانه با صرف وقت فراوان و استفاده از امکانات گسترده و بسیار با ارزش (از منظر هزینه فرصت) تصمیماتی را اتخاذ ولی قبل از اجرا متوجه سیاست ها و تصمیماتی دیگر می شوند که حاصل آن به کارگیری نهاده های فراوان در فعالیت هایی گاه خنثی کننده یکدیگر و همراه با ستانده صفر (بهره وری صفر) است. در طرف دیگر فعالان اقتصادی کشور (مردم و بنگاه ها) نیز در چنین فضایی باید دایما در برنامه های خود تجدیدنظر کنند و برای هرگونه سرمایه گذاری یا خرید و فروش زمان بیشتری را صرف و هزینه مبادله و ریسک بالاتری را تحمل کنند. تجدیدنظر دایمی در برنامه ها و تاخیر و درنگ در اجرای تصمیمات اقتصادی در فرآیند تولید مجددا به مفهوم به کارگیری عوامل تولید بدون تحصیل هرگونه تولید در طول زمان (بهره وری صفر) است. برای بهبود شرایط و مقابله با مشکلات موجود، اتخاذ سیاست های مناسب در اسرع وقت اجتناب ناپذیر است ●.ارزیابی با توجه به مطالب بالا رشد بی سابقه حجم پول در کشور و افزایش انباره نقدینگی که از سالهای قبل متراکم شده با توجه به اعمال سیاست های انبساطی پولی و مالی غول خفته تورم، دوباره ساختار اقتصادی و اجتماعی کشور را با مشکلات عدیده ای روبه رو سازد و با ایجاد بی ثباتی، اقتصاد را از مسیر رقابتی خارج ساخته و شرایط زندگی گروه های اجتماعی به ویژه اقشار کم درآمد و ثابت درآمد را از نظر افزایش هزینه های زندگی و کاهش قدرت خرید با ناپایداری و عدم تعادل شدید مواجه کند. آثار چنین رویکردهایی را می توان در شاخص قیمت مصرف کننده به وضوح جست وجو کرد. این شاخص از ۱۲۰ سال در سال ۱۳۷۰ به ۷۶۳ در سال ۱۳۷۸ فزونی یافته و به نظر می رسد این شاخص با توجه به نرخ های تورم در سالهای گذشته در سال جاری از ۱/۵۰۰ واحد نیز فزونی یافته باشد. در واقع، طی دو دهه اخیر «شاخص بهای مصرف کننده» ۱۵ برابر افزایش پیدا کرده، به معنای دیگر مردم و گروه های اجتماعی به همان میزان قدرت خرید خود را از دست داده اند. ارقام و آمار به دست آمده تصویر مطلوبی را از آینده تورم در کشور نمایان نمی کند و چنانچه شاخص های نقدینگی، نرخ تورم و عرضه بی رویه پول در کشور از همین روند تبعیت کند و سیاست های انبساطی مالی و پولی با سرعت فعلی ادامه یابد. با توجه به پتانسیل نقدینگی برای ایجاد انحراف و ناهنجاری های شدید اجتماعی و اقتصادی ممکن است تورم دوباره قدعلم کند و از این طریق فشار بر گروه ها و طبقات اجتماعی کم توان مالی و شاغلان کم درآمد و ثابت درآمد بیشتر شده و شکاف طبقاتی را عمیق تر کرده و در نهایت باعث ناامنی اجتماعی، گسترش فقر عمومی و رشد ناهنجاری های اجتماعی شود. طهماسب مظاهری رئیس کل بانک مرکزی نیز افزایش نقدینگی را علت بالا رفتن تورم می داند. این در حالی است که اقتصاددانان در توصیه های متعدد خود به خصوص در نامه معروف چند ماه پیش۵۷ اقتصاددان به رییس جمهوری در ارتباط با مغایرت سیاست های پولی و بانکی دولت با رشد، بهره وری و تورم زا بودن مخارج دولت تذکر داده بودند و خواستار آن شدند تا دولت با اتخاذ سیاست انضباط پولی و مالی، کنترل مخارج، ایجاد بهره وری و محیط کسب و کار مناسب، در مسیر کنترل نقدینگی و تورم گام بردارد.در کنار این راهکار، استادان دانشگاه برای ایجاد انضباط مالی در جهت کنترل نقدینگی و تورم عده ای از مقامات دولتی معتقدند که راهکار دولت، ایجاد تعادل بین نقدینگی و رشد اقتصادی است تا از طریق رونق اقتصادی و بازخورد تولید محصولات و افزایش اشتغال و تحرک به طرف عرضه اقتصاد، مانع از افزایش تورم شود.به عبارت دیگر در شرایطی که بسیاری از کارشناسان اقتصادی برای کنترل تورم در کوتاه مدت به سیاستهای کنترل طرف تقاضا و کنترل نقدینگی توجه دارند عده ای از مقامات دولتی، تحرک و رشد طرف عرضه اقتصاد یا رشد اقتصادی را برای کنترل نقدینگی توصیه میکنند.این سیاست اگرچه در سالهای ۸۳ و ۸۵ با افزایش واردات انبوه و فزاینده از کشورهای چین در کنترل تورم و باوجود نقدینگی بالای ۳۰ درصد موثر بود و تورم را در حد ۱۰ تا ۱۲ درصد مهار کرد اما از آنجا که به گفته کارشناسان وزارت کار، اقتصاد ایران به سالانه ۱/۵ میلیون اشتغال جدید نیاز دارد تا نرخ بیکاری را در حد ۱۳/۷۵ درصد کنترل کند، نمی توان تنها به واردات به عنوان عامل کنترل تورم تکیه کرد و تورم پایین

کالاهای خارجی تا حدی قادر به کنترل تورم خواهد بود.اما در بخش کالاهایی مانند مسکن که عمدتا ساخت داخل هستند تکیه بر واردات برای کنترل تورم اثربخش نیست.بنابراین همان طور که ۵۷ اقتصاددان مطرح کردند کنترل نقدینگی باید از طریق انضباط مالی دولت در مخارج بودجه در کوتاه مدت و همچنین بهبود بهره وری و اشتغالزایی در میان مدت انجام شود.صندوق بین المللی پول نیز به عنوان یکی از معتبرترین نهادهای پولی و مالی بین المللی با اقتصادانانی که به دولت راهکار کنترل نقدینگی را توصیه می کنند هم نظر است و راهکار کارشناسی کنترل نقدینگی را کلید کاهش تورم می داند. صندوق بین المللی پول در بررسی وضعیت نقدینگی و تورم در ایران اعلام کرد:«ایران در طول تاریخ با تورم مواجه بوده و از سال (۱۹۷۹ - ۱۳۵۷) تاکنون تورم بیش از ۱۷درصدی داشته و آنچه اعلام شده همواره کمتر از نرخ تورم واقعی بوده است.»این نکته صندوق بین المللی پول به خاطر آن است که در محاسبه شاخص یا شاخص تورم تنها ۳۵۹ کالا در نظر گرفته می شود و رشد بقیه اقلام مانند زمین و مسکن و دارایی های دیگر محاسبه نمی شود.صندوق بین المللی پول، افزایش هزینه های دولت را مهمترین عامل تورم در ایران می داند و در عین حال توضیح می دهد که به دلیل کاهش تورم در کنار رشد نقدینگی در سالهای گذشته، رابطه این دو شاخص زیرسوال رفته اما شاهدی هم وجود ندارد که نشان دهد رابطه نقدینگی و تورم از بین رفته است.گزارش صندوق بین المللی پول رابطه درازمدت نقدینگی، نرخ بازگشت پول، تولید واقعی و نرخ مبادله ارز را بر تورم متذکر شده و تاکید کرده که نقدینگی حتی در کوتاه مدت باعث تورم می شود.صندوق بین المللی پول تصریح کرد، روند کاهش تورم در ایران بعید به نظر می رسد ادامه پیدا کند و روند افزایش نقدینگی باعث رشد تورم در ماه های بعد خواهد شد.صندوق بین المللی پول تاکید دارد که سیاست های دولت برای کنترل تورم و نقدینگی به هیچ وجه موفق نبوده است و افزایش درآمد نفت و هزینه های دولت عامل ناکامی این سیاستها در کنترل نقدینگی و تورم است و موفق نبودن کنترل نقدینگی عامل تداوم دو رقمی تورم در ایران است.افزایش سریع سطح قیمت ها همراه با نرخ بالای رشد نقدینگی طی چند سال اخیر، تورم را به یکی از عمده ترین معضل اقتصادی کشور تبدیل کرده است. تورم ناشی از عامل بنیادی آن مثل کسری های مالی (کسر بودجه) و استقراض دولت و افزایش دارائی های خارجی ناشی از افزایش سطح قیمت ها و قیمت انرژی (سوخت، بنزین، برق و...)، به هر حال مهم ترین عوامل بروز تورم در ایران را می توان به شرح زیر بر شمرد:۱) تامین کسر بودجه، از طریق استقراض دولت از بانک مرکزی و به تبع آن افزایش نقدینگی، که موجبات افزایش بی سابقه در تقاضای کل و گسترش تعمیق فشارهای تورمی را فراهم می آورد. ۲) عوامل ساختاری ناشی از عدم هماهنگی های بخشی، تنگناهای زیرساختی و چسبندگی عرضه در بخش های کلیدی مانند صنعت و کشاورزی که باعث کشش ناپذیری عرضه در این بخشها گردیده است، به طوری که شرایط رشد سریع تقاضا امکان افزایش متناسب و همزمان عرضه وجود ندارد در نتیجه منجر به تورم می شود. ۳) افزایش قیمت حاملهای انرژی (برق - سوخت و...) ۴) حذف یارانه های صنعتی و صنفی پس از اجرای سیاست های تعدیل ۵) عدم ثبات اقتصادی و افزایش ریسک مربوط به فعالیتهای مولد اقتصادی ۶) ضعف مدیریت به ویژه مدیریت ارز و کاهش ارزش پول .تنها راه مهار تورم در اتخاذ صحیح سیاست های پولی و مالی کشور است به همین دلیل در بسیاری از کشورها مانند کره جنوبی، مکزیک، نیوزیلند و انگلستان که با اعمال سیاست های اصولی موفق به کاهش تورم به حدود۲ الی ۳ درصد شدند، دلیل عمده آن تعامل این کشورها بین بانک مرکزی با دولت برای کنترل تورم بوده است،که این امر برای دولتمردان سیستم پولی و اقتصادی ما باید مایه عبرت باشد. در پایان با توجه به دیدگاه های کارشناسان اقتصادی از جمله راهکارهای کاهش نرخ تورم به عناوین زیر اشاره می شود:۱) انضباط مالی از طریق کاهش هزینه های دولت و ایجاد توازن در بودجه کشور۲) حمایت از تولید۳) وفاداری به اهداف ایجاد صندوق حساب ذخیره ارزی و احتراز از بکارگیری این منابع برای تامین کسر بودجه و اعطای تسهیلات ارزی به بخش های فاقد ارز آوری در کشور۴) خنثی کردن اثر انبساط پولی از طریق انتشار اوراق مشارکت توسط بانک مرکزی۵) تقویت فرآیند خصوصی سازی۶) کاهش سقف تسهیلات اعطایی به بخش دولتی ۷) تجدید نظر در نرخ ارز.در این

پژوهش همانطورکه قبلاذکرشده است برای جمع آوری اطلاعات ازروش مصاحبه وپرسش نامها استفاده شده است ونیزمقیاس اندازه گیری اطلاعات از روش درجه بندی رفتار موردتوجه است جامعه آماری در رابطه با این پژوهش شامل اساتید ودانشجویان اقتصاد دانشگاه فردوسی واخذ اطلاعات از اقتصاد دانان خبره ومطرح کشورازطریق اینترنت در رابطه باموضوع پژوهش است .دانشجویانی که ما ازنظرات ایشان استفاده کردیم به صورت تصادفی برگزیده شده است که البته این انتخاب درمیان دانشجویان کارشناسی ارشد صورت گرفته است.طبقه بندی اطلاعات بااستفاده از روش اسمی است که در واقع اطلاعات مأخوذبرای پژوهش براساسیک ویژگی کلی ((موضوع پژوهش))به دسته جات متعددی تبدیل شده است که شامل بررسی فرایضتأیید شده وتأیید نشده است که بررسی دقیق این بخش ازپژوهش در فصل چهارم تفصیلا بیان شده است.جمع بندی مطالب پژوهش مذکور در واقع شامل چکیده هایی در رابطه با مطالب اهم پژوهش ونتیجه گیریها است.از شمای مطالب پژوهش جمع بندی موضوع موردمطالعه در این پژوهش شامل اهرم های اقتصادی مختلفی بر روی میزان نقدینگی و تورم می باشد.ازجمله این اهرمها می توان،سیاستهای پولی ومالی ،تأثیربانک مرکزی،بانکها،تولیدو... دانست که هر کدام به نوبه ی خودوباتوجه به موقعیتهای ایجاد شده برروی نقدینگی وتورم تأثیردارندویا ندارند.بررسی این که این اثرات شامل چه مواردی می شود،دراساس موضوع پژوهش به طور کامل بررسی شده و مورد مطالعه قرارگرفته است.لازم به ذکراست که فی الواقع عوامل متعدد ومختلفی بر روی میزان نقدینگی وتورم موثر هستندولیکن باتوجه به محدودیتها ومشاکل پژوهش مانند:عدم وقت کافی برای مطالعه،دشواربودن دسترسی به منابع کافی،مشکل دردست بودن اساتیدو...صرفا همان اهرمهای فوق مورد مطالعه قرارگرفته است.در هر تحقیقی بعد از طراحی فرضیه های تحقیق وبررسی تحقیقات انجام شده وهمچنین تدوین روش تحقیق مناسب برای آزمون هریک ازفرضیات نوبت به تجزیه وتحلیل داده هابراساس روشهای تعیین شده می رسد.دراین بخش باتوجه به مصاحبه های انجام شده واطلاعات جمع آوری شده به تجزیه وتحلیل اطلاعات می پردازیم.وبااستفاده ازاین اطلاعات مشخص می کنیم که کدام یک از فرضیه ها رد ویابه اثبات رسیده است. مصاحبه بااستاداحمدی شادمهری سمت:استاداقتصادکلانسوالات مصاحبه۱.آیا بانکها برروی میزان نقدینگی تاثیرگذارند؟بله ،بانک مرکزی با انتشار اسکناسهای با پشتوانه ومسکوکات نقدینگی وانتشارچک پول،سپردههای مدت دار،اوراق قرضه و...باعث میعان پول می شودوازاین طریق برروی میزان نقدینگی تاثیرمی گذارد.۲.آیامیان نقدینگی وتولیدرابطه ای وجود دارد؟بله کاملامشخص می باشد که هرچه میزان حجم نقدینگی دربانکها بیشترباشدباعث کمترجاری شدن آن در بازار و نهایتا باعث کم شدن میزان تقاضا می گردد.۳.آیانقش سیاستهای پولی ومالی کشوردرافزایش نرخ تورم مثبت است یامنفی؟نقش سیاستهای پولی ومالی کشور درافزایش نرخ تورم منفی می باشد.۴.آیاروشهای موثری برای مدیریت نقدینگی بانکها وجود دارد؟بله اگربانک مرکزی که این حجم نقدینگی رادراختیار دارد بخشی ازآن رابین بنکهای عامل پخشکندوبرنامه های موثری رابرمدیریت آن ایجادکند مدیریت نقدینگی قابل شهود خواهد بود.۵.آیابانک مرکزی بر روی اقتصادنقش کلیدی دارد؟تاثیربیشتربانک مرکزی برروی اقتصاد،ازطریق افزایش یاکاهش ویا کنترل تورم است که به نوبه خودجای بحث دارد. مصاحبه بااستاد احمد صباحی سمت:استاد اقتصادخردسوالات مصاحبه۱.آیابانکها برروی میزان نقدینگی تاثیرگذارند؟بله چون روزانه حجم زیادی از پولهای افراد جامعه به بانکها سپرده می شود وبانکها وحجم بالایی از پولهای کشور دراختیا ربانکهاقرارمی گیرد بنابراین بانکها بیشترین تاثیر را می توانند برروی میزان نقدینگی داشته باشند.۲.آیامیان نقدینگی وتولید رابطه ای وجود دارد؟بله رابطه مستقیم هرچه حجم نقدینگی بیشتر باشد نشان از این است که فروش محصولات تولیدی و کارخانجات ومراکز تولیدکالابالا بوده که درنتیجه آن حجم نقدینگی بالایی را به وجود آورده است.۳.آیانقش سیاستهای پولی ومالی کشور درافزایش نرخ تورم مثبت است یا منفی است؟منفی است۴.آیاروشهای موثری برای مدیریت نقدینگی بانکها وجود دارد؟بله نظارت بانک مرکزی برروی نرخ سود پرداختنی ونرخهایی که به بهره وامهایی که بانکها به افراد وام گیرنده می پردازند یکی ازروشهایی است که برای مدیریت

نقدینگی بانکهاموثر خواهدبود.۵.آیابانک مرکزی بر روی اقتصاد نقش مستقیم دارد؟بله بانک مرکزی با استفاده ازسیاستهای مالی یـا پولی انبساطی ازیـک طرف بیکـاری راازبین می بردوازطرف دیگر بااعمـال این سـیاست تورم راجانشـین آن می کنـد. مصـاحبه بااستاد لطفی   سمت:استادمالیه عمومی واقتصادکلانسوالات مصاحبه۱.آیابانکهابر روی میزان نقدینگی تاثیرگذارند؟بله واین تاثیرشامـل همـان مقدارمسـکوکات ووجوه نقـدی است که به عنوان وام به تولیدکننـدگان و مردم داده می شود.۲.آیامیان نقدینگی وتولیـدرابطه ای وجود دارد؟بـدیهی است که هرچه میزان نقـدینگی بیشتر باشدمیزان تولید هم افزایش می یابدولیکن مشـروط براین کهبانکهـا میزان نقـدینگی خود رادراختیارتولیدکننـدگان کالاهـای داخلی مرغوب قراردهنـد.۳.آیـانقش سـیاست های پولی ومالی کشوردرافزایش نرخ تورم مثبت است یا منفی؟تاثیرسیاسـتهای پولی ومالی بر روی افزایش نرخ تورم منفی است.چرکه دولتهاوبانک مرکزی بـا این سیاسـتهادرصدد جـاری کردن اهـداف خود دراقتصـاد وجامعه هسـتند.۴.آیاروشـهای موثری برای مـدیریت نقدینگی بانکهـا وجـود دارد؟بله ولیکن پاسـخ به این پرسـش مطالعـات گسـترده تری رامی طلبـد.۵.آیـا بانـک مرکزی برروی اقتصـاد نقش مسـتقیمی دارد؟بله،بانک مرکزی میتوانـد بااسـتفاده از سیاسـتهای پولی باعث کاهش نرخ تورم ودرنهایتافزایش قدرت خرید رابرای افراد جامعه فراهم سازد. مصاحبه بااسـتادمهدی حاج امینی   سـمت:اسـتاداقتصادخردسوالات مصاحبه۱.آیابانکها برروی میزان نقـدینگی تاثیرگذارنـد؟بله وبیشترین تـاثیر از جانب بانک مرکزی است.۲.آیامیا ن نقـدینگی وتولیـد رابطه ای وجود دارد؟بله رابطه ا ی که میان نقـدینگی وتولیـد موجود است به صورت تاثیرنقـدینگی بر روی میزان تولیدنرخ تولیدات، وبهای فروش تولیدات ظاهرمی شود.۳.آیـانقش سیاستهای پـولی ومـالی کشوردرافزایش نرخ تورم مثبت است یـا منفی است؟این نقش نقشـی منفی است چراکه سیاستهای پولی ومالی ابزارهاوحربه های دولت است برای جلوگیری ازافزایش نرخ تورم.۴.آیاروشهای موثری برای مدیریت نقـدینگی بانکها وجود دارد؟بله چراکه بخشـی از مـدیریت نقـدینگی شامل توزیع صـحیح حجم نقـدینگی بانکهابین تولیدکنندگان ومردم می باشـد.۵.آیابانـک مرکزی بر روی اقتصـاد نقش مسـتقیم دارد؟بلـه که بیشـتر این نقش ممکن است متـوجه،تغییرنرخ تـورم باشـد. مصـاحبه بـا اسـتاد محب مطهری   سـمت :اسـتاد اقتصادسوالات مصـاحبه:۱.آیابانکهـا بر روی میزا ن نقـدینگی تاثیرگذارنـد؟بله این تـاثیربه وضـوح دربخشـهای مختلف جـامعه قابـل رویت می باشـد.۲.آیامیان نقـدینگی وتولیـدرابطه ای وجود دارد؟بله هرچه حجم نقدینگی بالاترباشد،به شرط این که این حجم در بازار جاری گردد،برتولید اثرمثبت خواهدگذاشت.۳.آیانقش سیاسـتهای پولی ومـالی کشور درافزایش نرخ تورم مثبت است یـامنفی است؟نقشـی منفی است یعنی هرچه سیاسـتهای پولی ومالی افزلیش یابـد نرخ تورم کاهش می یابـد.۴.آیاروشـهای موثری برای مـدیریت نقدینگی بانکها وجود دارد؟بله که یکی ازاین روشـها میتوانـد نظارت بانک مرکزی بروی میزان نرخ سودی که بانکها به سپردهای بلندمدت اختصاص می دهند باشد.۵.آیابانک مرکزی بر روی اقتصاد نقش نقش مستقیم دارد؟بله واین نقش بسیار مهم ودرعین حال تاثیر گـذاربر روی توسـعه ورشد کشور است که به برنامه ریزیهای دقیقی احتیاج دارد.بنابراین فرضـیه ها به ترتیب زیر ردیااثبات می شود.فرضـیه اول:تاثیربانکها بر روی میزان نقدینگی کـه ایـن فرضـیه یـک کاملاًـ روشـن وبی ابهـام است که البته اثبـات شـده است.فرضـیه دوم:همـانطورکه ذکرشـده،رابطه نقـدینگی وتولیـدرابطه ای مسـتقیم است،یعنی هرچه میزان نقـدینگی بالاتر باشـد ،میزان تولیـدهم بالاتر است،البته مشـروط بر نوع توزیع حجم نقـدینگی توسط بانکهای عامل. فرضـیه سوم:نقش سیاسـتهای پولی ومالی دولت درافزایش نرخ تورم منفی میبا شـد نه مثبت بنابراین این فرضـیه به اثبات نرسـیده و رد می شود.فرضیه چهارم:روشهای موثری برروی مدیریت نقدینگی بانکها وجود دارد که با توجه به مطالبی که پیرامون این فرضیه در فصل دوم ذکر شد این فرضیه به اثبات می رسد.فرضیه پنجم:با توجه به نقش گستردهای که بانک مرکزی دراقتصـاد هرکشور دارد وبا توجه به ابزارهایی که دراختیار دارد نظیر ابزارهای سـیاست پولی ومالی بانک مرکزی می تواند بانـک مرکزی می توانـد بـاعث تغییرات تورم،نرخ رشـد وبیکاری درجامعه شود.بنابراین بانک مرکزی برروی اقتصاد نقش مسـتقیم دارد.بنـابراین ایـن فرضـیه بـه اثبـات می رسـد. فرایض تـدوین شـده دراین پژوهش برحسب اهمیت به صـورت زیرطبقه بنـدی شـده

است:۱.بانک مرکزی بر روی اقتصادنقش مستقیم دارد.۲.نقش سیاست های پولی ومالی بانک مرکزی درافزایش نرخ تورم مثبت است.۳.میان نقدینگی وتولید رابطه معناداری موجود است.۴.روش های اساسی وبا اهمیتی برای مدیریت نقدینگی بانکها موجود است.مهم ترین فرضیهبانکها برروی میزان نقدینگی کشور تاثیر گذارند.راه حل ها وپیشنهادات:۱.برای کنترل تورم،همواره بانک مرکزی ودولت عملاًباید یک سری سیاستهای مالی وپولی رادرسطح جامعه واقتصاد اعمال کنند،واین مهم جزبابرنامه ریزی ومطالعات گسترده اقتصاد دانانوهمکاری و کوشش مضاعف رخ نخواهد داد.۲.همانطور که درسابق ذکرشده است،نقدینگی بر روی میزان تورم بی تاثیر است،بنابراین به این نتیجه می رسیم که عملا عرضه برروی تورم تاثیر شگرفی دارد که باید برای رفع تورم همواره عرضه وتقاضا در حالت تعادلی باشند.۳.برای اینکه بتوانیم تورم رادرجامعه کنترل کنیم،بایدتولیدات داخلی رازیادکرده،مشروط براینکهتولیدات ماتوان رقابت باتولیدخارجی راداشته باشندوبااستفاده از این راهبرد میزان واردات راکاهش داده وصادرات را زیاد کنیم.۴.تعادل دربازار داخلی یعنی تعادل وتوازن بین عرضه وتقاضا،مازمانی به این تعادل خواهیم رسیدکه اولا کیفیت کالا ازهرحیث بالا باشدوثانیا:قیمت کالاها را کیفیت کالاها معین می کند ونه تولیدکنندگان ومصرف کنندگان ثالثا:میزان واردات کالاهای کم کیفیت خارجی را کم کنیم.۵.فهم این موضوع که بانک مرکزی بر روی اقتصاد نقش مستقیم دارد،برهمگان روشن می باشد، و بانک مرکزی همواره شرایط را برای سرمایه گذاری خارجیان رادر داخل باید فراهم کننداین خود عاملی می شود برای افزایش تولید وازطرف دیگربانک مرکزی بایدمقدماتی برای وم دهی به تولیدکنندگان داخلی ایجاد کندتاعرضه ئتقاضا باهم متناسب بوده ونهایتا موجب شکستن تحریم ها می شود.بخش دوم: پرسش نامه هاسوالات پرسش نامه ها به شرح زیر می باشد.۱.آیا بانکها برروی میزان نقدینگی تاثیرگذارند؟۲.آیامیان نقدینگی وتولیدرابطه ای وجود دارد؟۳.آیانقش سیاستهای پولی ومالی کشوردرافزایش نرخ تورم مثبت است یامنفی؟۴.آیاروشهای موثری برای مدیریت نقدینگی بانکها وجود دارد؟۵.آیابانک مرکزی بر روی اقتصادنقش کلیدی دارد؟ فهرست منابع ومأخذالف)منابع کتابخانه ایتقوی،مهدی–اقتصادبحران های پولی–انتشارات ترمه–تهران–۱۳۸۰دامودار،گجراتی– حمیدابریشمی–مبانی اقتصادسنجی–انتشارات دانشگاه تهران–تهران–چاپ اول–۱۳۷۲مشیری،سعید–قیمت گذاری ونتایج اقتصادی آن درایران–پایان نامه کارشناسی ارشد–دانشگاه تربیت مدرس–۱۳۸۰ب)مصاحبه هاشادمهری،احمد،استاداقتصادکلان، مصاحبه نامنظم،دانشگاه امام رضا،۱۵/۱۰/۱۳۸۹لطفی،عباس علی،استادمالیه عمومی، مصاحبه نامنظم،دانشگاه امام رضا،۱۵/۱۰/۱۳۸۹صباحی،احمد،استاداقتصاد خرد،مصاحبه نامنظم،دانشگاه امام رضا، ۱۷/۱۰/۱۳۸۹حاج امینی،مهدی،استاداقتصادکلان،مصاحبه نامنظم،دانشگاه امام رضا،۱۸/۱۰/۱۳۸۹مطهری،محب،استاداقتصاد کلان،مصاحبه نامنظم،دانشگاه امام رضا،۲۰/۱۰/۱۳۸۹پ)استفاده از سایت های-www.elme-eghtesad.irwww.bankmarkazi.ir

جهاد اقتصادی و ده اصل مغفول در بانکداری

ایراندکتر طهماسب مظاهری

نظام بانکی با بهره گیری از ظرفیت و منابع خود به حفظ قوام اقتصادی کشور کمک شایانی کرده و ضربه گیر برخی از مشکلات بوده و بخش بزرگی از قوام موجود اقتصادی فعلی مرهون حضور و فعالیت نظام بانکی است.یقینا توان و ظرفیت های بالقوه ی نظام بانکی می تواند پس از حل مسائل مبتلابه، مددکار رشد و تعالی کشور و بهبود سطح معیشت

شهروندان باشد، و میتوان ادعا کرد رشد و تعالی اقتصادی کشور بدون همراهی و مساعدت نظام بانکی توانمند و پویا قابل حصول نیست و نیل به اهداف اقتصادی مندرج در سند چشم انداز درگرو توانمند شدن نظام بانکی و رفع مسائل مبتلا به آن است. گزارش حاضر اهم مسائل بانکداری در ایران را برای بحث کارشناسانه و یافتن راههای برون رفت از آن ارائه میکند و به هیچ وجه نافی

خدمات و اقدامات ارزشمند نظام بانکی و مدیران و کارکنان صدیق بانکها و بانک مرکزی نیست. از آنجا که گزارش فوق درنشست اخیر انجمن اقتصاد دانان مطرح و به بحث کشیده شده لذا ضمن تشکراز انجمن اقتصاددانان به باز تشریح ویژگی های مسایل موجود در بانک ها می پردازیم.مسائل حال حاضر دربانکداری ایران را میتوان در ۱۰ عنوان زیر طبقه بندی نمود:۱- کم بودن سرمایه بانک ها نسبت به حجم اقتصاد و رشد مورد نیاز۲- نقش سهامدار۳- تعادل منابع و مصارف۴- عدم اجماع در خصوص لزوم وجود مدیریت متخصص۵- فقدان سیاست جامع در خصوص سود بانکی۶- فقدان احکام متناسب با پول اعتباری۷- استفاده از عقود بازار سرمایه در قراردادهای بانکی۸- ضعف توان نظارت بانک مرکزی۹- دخالت سازمانهای غیرمسئول-غیر متخصص- ذینفع در سیاست گذاری پولی۱۰- قلب برخی مفاهیم پایه ایروشن تر شدن ماهیت هر یک از مسائل، به یافتن راه حل مناسب برای حل مسائل و مشکلات کمک میکند. لذا توضیح مختصری به شرح زیر ارایه می شود:کم بودن سرمایه بانک ها نسبت به حجم اقتصاد و رشد مورد نیازتامین اعتبار فعالیت های اقتصادی از سه طریق انجام می شود: اعتبارات دولت، بازارسرمایه، و نظام بانکی.اعتبارات نظام بانکی حدود ده برابر سرمایه ی بانکها است. میزان تقاضای اعتباراز سیستم بانکی در حال حاضر بسیار بیشتر از ده برابرمجموع سرمایه بانکها است. درچنین شرایطی بانک ها یا باید از پرداخت اعتبار خودداری کنند و یا به تقاضا ها پاسخ دهند و نسبت های کفایت سرمایه را رعایت نکنند و ریسک بانک را بالا ببرند و صورتهای مالی بانک را بی اعتبار و غیر قابل اتکا کنند. راه حل مناسب، افزایش سرمایه بانک است.حدود سه سال قبل یک بررسی کارشناسی در بانک مرکزی نشان داد که برای تحقق رشد ۸ درصدی تولید ناخالص ملی ۳۰ هزار میلیارد تومان سرمایه بانکی جدید نیاز است. و در نظر گرفته شد که نیمی از آن از طریق بانکهای دولتی و نیمی از آن از طریق بانکهای خصوصی تامین شود. در آن زمان حدود سه هزار میلیارد تومان از آن برای بانک توسعه صادرات و بانک صنعت و معدن تامین شد. و لایحه افزایش سرمایه بانکهای دولتی تهیه و به مجلس شورای اسلامی تقدیم شد و همزمان تشویق افزایش سرمایه بانکهای خصوصی و همچنین ایجاد بانک خصوصی جدید در برنامه کار قرار گرفت. این مسئله هنوز موضوعیت دارد. روشن است که تشویق بانکها به تقویت و افزایش سرمایه، نسبت به ایجاد بانکهای خصوصی کوچک موثر تر و مفیدتر است نقش سهامداریکی دیگر از اقدامات ضروری برای بهبود نظام بانکی، تبیین نقش سهامداران در فعالیت بانک ها است. سهامداران بانک اعم از دولت یا بخش خصوصی باید قبول کنند که منابع بانک، سپرده های مردم است، و متعلق به سهامداران نیست و نباید به تامین نیاز سهامداران اختصاص یابد. این مشکلی است که دولت در تنظیم ارتباط غیراصولی خود با بانکهای دولتی مبدع آن بوده است و اکنون نیز از طریق پیشقدم شدن در اصلاح این رابطه میتواند حلال این مشکل باشد.تعادل منابع و مصارفتعادل منابع و مصارف یکی از اصول اولیه مدیریت موسسات مالی است. عواملی نظیر تسهیلات تکلیفی و یا تسهیلات دستوری، در طول سالیان گذشته موجب شده تعادل منابع و مصارف، به عنوان یک موضوع جنبی و درجه دوم تبدیل گردد. حل این مسئله یکی دیگر از الزامات اصلاح نظام بانکداری است.عدم اجماع در خصوص لزوم وجود مدیریت متخصصعدم اجماع در خصوص لزوم مدیریت حرفه ای و تخصصی در بانکداری و کنترل آن توسط دستگاه ناظر ذیربط، مساله دیگری است که اصلاح نظام بانکی در گرو آن است. بحثی که طی روزهای گذشته در جامعه و مطبوعات مطرح شد، جلوه ای از این عدم اجماع است. البته در این بحثی که به صورت عمومی مطرح شد، هم بانک مرکزی و هم وزارت اقتصاد دقیق و حرفه ای عمل نکردند. وزارت اقتصاد، این اصل را که صلاحیت تخصصی و حرفه ای و تجربی هیات مدیره ی بانکها را باید تائید کند، زیر سوال برد. این اصلی است که همیشه و در همه بانکها و موسسات مالی در همه ی دنیا ملاک انتخاب هیات مدیره است. در قانون پولی و بانکی ایران هم اختیارات وسیعی برای تنظیم و تنسیق امور بانکها به بانک مرکزی داده شده است. این اختیار بانک مرکزی یک امر عقلائی است. ترکیب سهامداران بانک، اعم از دولتی یا خصوصی یا تعاونی هم در این وظیفه و رسالت بانک مرکزی خدشه ای وارد نمی کند. تائید صلاحیت تخصصی و حرفه ای مدیران یک موسسه توسط مقام ناظر بر آن فعالیت جزو بدیهیات است و به

بانـک و موسـسات مـالی و اعتبـاری محـدود نمی شود. تخصـص و صـلاحیت حرفه ای مـدیران یـک داروخـانه بایـد توسط وزرات بهـداشت تائید گردد. مدیران واحدهای خدماتی شـهری از جمله فروشـندگان مواد غذائی، نانوائی،.. نیز توسط سازمان ناظر مربوطه تائیـد صـلاحیت میشوند. مدیران کارگزاری بورس توسط سازمان بورس تائید صـلاحیت می شوند. این امری بدیهی و روشن اسـت که هنوز در خصوص بانکها اجماع در آن حاصل نشـده است و متاسـفانه این اختلاف نظر به صورتی که شاهـد آن بودیم در جامعه مطرح می شـود.بـه نظر می رسـدعلیرغم حقـانیت بانـک مرکزی در ایـن بحث اخیر، روش مـورد عمـل آن بانـک متنـاسب بـا منش ورسـالت ذاتی سیاستگذار پولی نبود چراکه صـلاحیت مـدیران شاغـل در برخی بانکها را زیر سوال برد و آن را در رسانه ها مطرح کرد. هنر بانک مرکزی القای آرامش در فضای موسـسات پولی و پرهیز ار اقـدامات" حادثه مدار "است. بانک مرکزی می بایسـت نظر خود را در زمان انتصاب مدیران اعمال کند. اگر هم در خصوص صلاحیت تخصصی یک مدیر شاغل تردیدی داشته باشد، نظر خود را به شـکلی که موجب نگرانی سپرده گـذاران و مشتریـان بانک نشود به مجمع عمومی بانک اعلام و آن را اعمال کنـد. البته در آنچه اتفاق افتاد به دلیل اینکه حساسیت مردم نسبت به بحث های اختلافی دستگاهها کاهش یافته و مطالب مطروحه خیلی جدی گرفته نمی شـود، موضوع به آرامی طی شـد، و خسـارت زیـادی به بـانکی که صـلاحیت مـدیرانش زیر سوال رفته بود، وارد نیامـد. فقدان سیاست جامع در خصوص سود بانکیمسئله سود بانکی شاید بیش از سایر مسائل، در جامعه و جلسات کارشناسی مورد بحث واقع شـده است، لیکن هنوز یـک سیاست جامع به دست نیامـده که اولا مبری از شائبه ربا باشـد و ثانیا منافع هر سه رکن سـهامدار، سپرده گـذار، و گیرنده ی تسـهیلات را تامین کند و منطبق با اصل اصـیل" لا تظلمون و لاتظلمون "باشد. در برهه ای از زمان رابطه ی تورم و سود بانکی نفی می شـد و ارتباط تورم و سود بانکی توسط برخی اعضای دولت به عنوان یک موضع ضد تولید و مخرب شناخته می شد اما امروزنافیان رابطه بین تورم وسود بانکی به واسـطه حضور در شـبکه بانکی پیشـنهاد سیاسـتگزاری براساس ارتباط سودبانکی و تورم را ارائه می کنند همچنین در شـرایطی که کشور با تورم بالای ۲۵ در صد روبرو بود، سـعی می شد به هر قیمت و با هرشـیوه، سود بانکی ۹ درصـد تصویب و ابلاـغ شود اما امروز که براساس آماررسـمی بانک مرکزی تورم به زیر ۹ درصد رسیده است، بانکهـا و موسـسات مـالی واعتبـاری به راحتی سودهای ۱۷ تا ۲۷ درصـد را در دسـتور کـار خود قرار داده انـد و به روشـهای مختلف آن را اعمال می کنند و این موضوع توسط سـیاست گزاران در دولت، صـحه گذاشـته می شود. اینکه کدام یک صـحیح تر است، در مجال این مقاله نمی گنجد. اما این نتیجه را می توان گرفت که هنوز سـیاست جامع و روشنی در این خصوص اتخاذ نشده و هنوز سود بانکی یکی از مسائل مبتلابه نظام بانکی است.فقـدان احکام متناسب با پول اعتبارییکی از عقود پایه ای در نظام بانکی، عقد قرض است. براساس احکام و تعالیم اسـلام، قرض گیرنده متعهد است که معادل وامی را که گرفته، در زمان مورد توافق، بدون هیـچ کم و زیادی به قرض دهنـده مسترد کنـد. پرداخت یا استرداد کمتر از مبلغ یا میزان وام، منجر به بری شـدن ذمه ی وام گیرنـده نمی شود و وام گیرنـده به وام دهنده بدهکار خواهد ماند، مگر اینکه وام دهنده آن را به وام گیرنده ببخشد و هبه کند. تعهد و الزام وام گیرنـده به پرداخت مـازاد بر مبلغ یـا میزان وام، ولو مبلغ کم، ربا محسوب می شود. البته اگر الزام یا شـرطی در کار نباشـد و وام گیرنـده خود تصـمیم بگیرد که بـا طیب خـاطر و از باب سپاسـگزاری از وام دهنـده، مبلغی یا کالائی به عنوان هـدیه به وی پرداخت کنـد. احکام وام بـدون ربا برمبنای پول با ارزش ذاتی (طلا- نقره- درهم-دینار..) به طور کامل و همه جانبه تـدوین و تبیین گردیده است و درکتب دینی و رساله های عملی، قانون مـدنی، و مقررات پولی و بانکی ثبت است، لیکن نظام بانکی نیازمنـد احکام مربوط به قرض بـا پول اعتبـاری است که ارزش و قـدرت خریـد آن در نوسان است و رقم منـدرج روی اسـکناس توان حفظ ارزش پول را ندارد. نداشـتن این احکام، بانکها را ناچار کرده به کارهائی نظیر قرعه کشـی بپردازند و انگیزه سپرده گذاری قرض الحسنه با انتظار جوایز قرعه کشـی مخلوط شود. بانک نیز به اجبار جوایز پرداختی به سپرده های قرض الحسـنه را به عنوان کارمزد از وام گیرندگان وصـول می کنـد و محـل اشـکال واقع می شود. حـل مسـئله ی احکـام وام بـا پول اعتبـاری کـاری خطیر و ارزنـده است که نیـازمند

همفکری نزدیک و مشترک صاحب نظران علوم دینی و کارشناسان فنی و اقتصادی و در نهایت تائید مراجع دینی و تصویب قانونی است.استفاده از عقود بازار سرمایه در قراردادهای بانکیدر تدوین قانون بانکداری بدون ربا، رابطه ی سپرده گذاران با بانک براساس قرارداد وکالت شکل گرفت. رابطه ی بانک و گیرنده تسهیلات بر اساس یکی از عقود اسلامی تنظیم شد. عقود مورد استفاده به دو دسته مشارکتی و مبادله ای تقسیم می شوند. نکته ی مهم این است که در عقود مشارکتی، اصل بر سهیم بودن دوطرف در سود و زیان مشارکت است. معنی این کار، حضور و دخالت بانک در کلیه تصمیمات اقتصادی مشارکت است، کاری که نه بانک توان انجام آن را دارد و نه مشتری مایل به پذیرفتن آن است. در نتیجه در عمل پوسته ای از عقود اسلامی مورد استفاده قرار می گیرد بدون اینکه ماهیت عقد اسلامی مورد عمل قرار گیرد. در خصوص عقود مبادله ای مشکل به شکل دیگری خود را نشان می دهد. حاصل کار این می شود که افکار عمومی و در برخی مواقع مسئولان، این قراردادها را کماکان ربوی می دانند و هر چند وقت یکبار، نظام بانکی را به تداوم شاکله ربوی متهم می کنند. تدوین، تبیین، و حل این ابهام و انطباق روشهای مورد عمل در سپرده های سرمایه گذاری و تسهیلات اعتباری، نیازی اساسی و پایه ای است که روش انجام آن شبیه بند ۶ می باشد.ضعف توان نظارت بانک مرکزیبانک مرکزی در طول سالیان متمادی مواجه با شکل گیری موسسات مالی و پولی، به اشکال متفاوت و خاستگاههای گوناگون بوده است. بسیاری از این موسسات مایل به رعایت اصول لازم الرعایه برای یک بانک یا موسسه اعتباری نبودند و منافع خود را در همین عدم رعایت می دیدند. این موسسات با استفاده از توان موسسات بانکی و اعتباری در خلق پول، رشد سریع را هدف قرار داده و متناسب با خاستگاه و توان ارتباطی خود، مجوز تاسیس، صلاحیت مدیران، و حق نظارت بانک مرکزی بر عملکرد خود را حذف و بدون رعایت این اصول، فعالیت می کردند. حاصل این شد که بانک مرکزی از یکی از مهمترین وظایف و ماموریت های خود محروم شد. در واقع کشور از خدمات نظارتی بانک مرکزی روی این موسسات محروم شد و توان نظارتی بانک مرکزی متناسب با نیاز کشور رشد نکرد.در طول سه سال اخیر، با تصمیم جدی حکومت، این مسئله به مسیر اصلاحی افتاده است و تعداد زیادی از این موسسات موظف به رعایت ضوابط و مقررات بانکی شده اند. بانک مرکزی در عین به انضباط کشاندن این موسسات، با حداقل عوارض جنبی، کاری سترگ در پیش دارد که ظرفیت و توان فنی، تکنیکی، و نیروی انسانی مجرب و کارآمد خود در بخش نظارت را ارتقاء دهد. این تقویت سازمانی و استحکام جایگاه بانک مرکزی، باید تا آنجا پیش برود که بانک مرکزی توان آن را پیدا کند که احکام و تکالیف دقیق و فنی و سدیدی در خصوص بانکها و موسسات مالی و اعتباری صادر کند، و بتواند آن احکام را به سهولت به مرحله ی عمل برساند و همه موسسات مالی و اعتباری و بانکهای کشور به طور مطلق و بی چون و چرا مجری تصمیمات واحد نظارت بانک مرکزی باشند. طی طریق در این مسیر شروع شده، اما هنوز راه طولانی و سخت و پرپیچ و خمی تا نیل به مقصود در پیش است. راه سختی است اما به سختی اش می ارزد.دخالت سازمانهای غیرمسئول ،غیر متخصص ذینفع در سیاست گذاری پولییکی از ارکان نظام بانکی، سیاست گذاری پولی و اعتباری است. سیاست گذّاری پولی و اعتباری، امری پیچیده و ظریف و در عین حال حساس است. ماهیت سیاست گزاری پولی ایجاب می کند که این کار توسط سازمانهای مسئول، و افراد آشنا و مسلط، و درعین حال غیرذینفع انجام شود. این امر نیز در مسیر اصلاح و حل مشکل پیش می رود. کمک و مساعدت مجلس شورای اسلامی و مجمع تشخیص مصلحت در احیای شورای پول و اعتبار، اقدامی اساسی در این زمینه بود. مصوبات کمیسیون تلفیق برنامه پنجم مجلس شورای اسلامی، قدمی تکمیلی در این امر خطیر است، و هنوز کاربیشتر و راه درازی را در تحقق آن و رسیدن به شرایط متعادل و متناسب در پیش است.قلب برخی مفاهیم پایه ای آخرین نکته ای که در این مجال می توان یادآور شد، مسئله ی تغییر محتوای برخی عناوین و مفاهیم در بانکداری است. این امر در شرایطی انجام شده و میشود که کاری در امور اعتباری مد نظر مدیریت بانک یا دولت قرار می گیرد لیکن ابزار آن در دسترس نیست و یا آن کار با مشخصات و ویژگیهای خود، مجاز شناخته نمی شود. لذا از ابزارها و عناوینی که رایج و در دسترس و مجاز هستند

استفاده نموده و بـا اعمـال برخی قیود و شـرایط اضـافی، محتوای آن را بـا ماهیت اقـدام مورد نظر تطبیق داده و یا به آن نزدیک می شود. نظـام بـانکی نیازمنـد یـک اقـدام احیـا گرانه در این خصوص است تـا کلیه عنـاوین و ابزارهای مورد عمل و رایـج در بانکها و موسـسات مالی و اعتباری را با ماهیت محتوای آن تطبیق دهـد. یک مورد مثال در این زمینه اوراق مشارکت است که با حفظ عنوان مشـارکت، و بـا افزودن چنـد شـرط به قرارداد مورد اسـتفاده قرار می گیرد. شـرط هـائی از قبیـل: نفی حق نظـارت بر عملکرد وجوه مشارکتی، نفی حق درخواست تقسـیم دارائی های ناشـی از مشارکت، اعطای اختیار تام به فروشـنده ی اوراق برای بررسی حسابها و تعیین سود مشـارکت، اعطـای اختیـار تـام برای تعیین محل و نوع مصـرف وجوه مشارکت، و تعیین تاریـخ تسویه حساب مشارکت، درازای دریـافت سود علی الحساب در مقاطع سه ماهه یا یک ماهه، حتی قبل از تکمیل و بهره برداری طرح مورد مشارکت، و قبول تلویحی که این علی الحساب به احتمال بسیار زیاد همان سود قطعی خواهـد بود، عملا مشارکت را به قرض تبدیل می کند. این امر تـا آنجـا پیش می رود کـه در گزارش هـای رسـمی، فروش ایـن اوراق را به عنـوان نشـانه ای از اشتیـاق خریـداران به مشـارکت در طرحهای تولیـدی کشور ذکر می شود! در حالی که اکثر قریب به اتفاق خریداران اوراق، هدفشان تحصـیل سود روی موجودی نقد خود و اجتناب از ریسک تورم است. آنچه ارائه شد کوششی صادقانه و مشفقانه برای تبیین و تفکیک مسائل مبتلابه نظام بانکداری است. این تفکیک میتوانـد کمک کنـد که یک پدیـده ی پیچیده، به چند مسـئله ی ساده تقسیم شود و موجب تسـهیل در تحلیل و بررسـی و یـافتن راه حـل شود. امیـد است که این نوشـته در بوته ی نقـد و تحلیـل مسئولین ذیربط، اساتیـد و کارشـناسان بانکی و اقتصـادی قرار گیرد و مساعـدت و پشتیبـانی فکری و علمی صـاحب نظران دینی و فقهی را به خود جلب نمایـد. خطاها، کمبودها، و اشتباه های آن اصـلاح و برای حل مسائل بانکـداری راهگشا باشـد " . کی شعر تر انگیزد خاطر که حزین باشـد یک نکته در این معنی ، گفتیم و همین باشد"

http://chaei.blogfa.com/post-۴۸۳.aspx

آیا کاری از بانک های مرکزی ساخته است

؟ اسکات لانمن

در ۷۲ ساعت بعد از کنفرانس گروه هفت در ۷ آگوست، فدرال رزرو آمریکا وعده داد که نرخ های بهره را دست کم تا میانه سال ۲۰۱۳ نزدیـک به صـفر نگـاه خواهـد داشت، بانـک مرکزی اروپـا در بازار های اوراق قرضه دخالت کرد و بانک مرکزی انگلسـتان نشان داد که در صورت نیاز، برای افزودن بر حجم برنامه های محرک، آمادگی دارد. اسـتفان اشـنایدر، کارشـناس ارشد اقتصاد بین المللی درDeutsche Bank AG در فرانکفورت می گویـد: «بانـک های مرکزی تا به حال تکیه گاه اقتصاد بوده انـد، اما قانون گـذاران برای نـابود سـازی بـاور به توانایی آن ها جهت حل مشـکلات، دست به هر کاری زده انـد».وزرای دارایی و روسای بانک هـای مرکزی کشور هـای انگلیس، آمریکا و آلمان که هر سه عضو گروه جی ۷ هستند، در بیانیه ۷ آگوست خود اعلام کردند که «همه اقـدامات لازم را برای حمـایت از ثبـات مالی و رشـد انجام خواهنـد داد •».خریـد اوراق قرضهروز بعـد (۸ آگوست) بـانک مرکزی اروپـا که مقرش در فرانکفـورت است و اخیرا برنـامه خود را برای خریـد اوراق قرضه بعـد از وقفه ای ۱۸ ماهه دوباره از سر گرفت، دامنه خرید های خود را گسترده تر کرد و دیون ایتالیا و اسپانیا، سومین و چهارمین اقتصادهای بزرگ منطقه را نیز در آن ها وارد کرد.تصمیم فدرال رزرو در ۹ آگوست برای پایین نگه داشـتن نرخ بهره تا میانه سال ۲۰۱۳ و صدور این پیام که برای استفاده از ابزار هـای دیگر نیز آمـادگی دارد، در زمـانی رخ می دهـد که سیاسـتمداران آمریکایی هزینه های مالی این کشور را کاهش می دهند و برنامه محرک اقتصادی تصویب شده توسط باراک اوباما در سال ۲۰۰۹ به پایان خود نزدیک می شود.مروین کینگ، رییس بانک مرکزی انگلستان ۱۰ آگوست در لنـدن به خبرنگـاران گفت که باد های مخالفی که به کشتی اقتصاد این کشور می خورنـد،

«هر روز» شدید تر می شوند و اگر چشم انداز رشد باز هم بد تر شود، مقامات می توانند بر حجم برنامه های محرک بیفزایند.ماساکی شیراکاوا، رییس بانک مرکزی ژاپن در ۹ آگوست گفت که بی ثباتی نرخ های ارز می تواند «تاثیر منفی» بر اقتصاد بگذارد. این در حالی است که این بانک هفته گذشته ۱۰ تریلیون ین (۱۳۰ میلیارد دلار) بر برنامه های محرک خود افزود و ژاپن به طور یکجانبه برای تضعیف ین به دخالت در بازار ارز اقدام کرد. بانک مرکزی سوئیس نیز اعلام کرد که برای مقابله با «افزایش شدید ارزش» فرانک، عرضه این واحد پولی را افزایش خواهد داد ●.حمله گستردهدر حالی که این اقدامات هماهنگی چندان مستقیمی با یکدیگر ندارند، اما این جنبش یکی از پر دامنه ترین آن ها است. بانک مرکزی اروپا و چهار بانک مرکزی دیگر در اکتبر سال ۲۰۰۸ نرخ های بهره را همراه با یکدیگر کاهش دادند تا اثرات ناشی از سقوط بنگاه سرمایه گذاری لمن برادرز را کمتر کنند.محمد الاریان، مدیر ارشد اجرایی در بنگاه سرمایه گذاری Pacific Investment Management می گوید: «بانک های مرکزی تلاش می کنند که فعالیت هایشان را با یکدیگر هماهنگ سازند».الاریان دیروز در گفت و گو با تلویزیون بلومبرگ گفت: «اما باید بدانیم که آنچه این بانک ها انجام می دهند، لازم است اما کافی نیست. بنگاه های دیگری چه در آمریکا و چه در اروپا باید فعالیت های خود را با آن ها هماهنگ کنند».مخارج مالی آمریکا در سال مالی ای که از ۱ اکتبر ۲۰۱۲ آغاز می شود، ۴۲ میلیارد دلار کاهش خواهد یافت و این بر پایه گزارش اداره بودجه کنگره، دو برابر کاهش این مخارج در دوازده ماه قبل از آن است ●.اقتصاد های «شکننده»راندال کراژنر، از روسای پیشین فدرال رزرو گفته که بانک های مرکزی باید اثرات انقباض مالی را در تصمیمات خود درباره چگونگی کمک به اقتصادهایشان در نظر گیرند.او می گوید: «این نوع مدیریت ریسک کاری هوشمندانه است، چون شرایط اقتصادی شکننده تر شده است».در حالی که دولت های منطقه یورو نمی توانند با سرعت کافی برای توقف سرایت سقوط مالی یونان به کشور های خود عمل کنند، مبارزه با بحرانی که حالا بقای یورو را به خطر انداخته، بر گرده بانک مرکزی اروپا افتاده است. این بانک نرخ بهره مرجع خود را برای مبارزه با تورم، در سال جاری دو بار افزایش داده و به ۵/۱ در صد رسانده است.شاید خرید اوراق قرضه ایتالیا و اسپانیا مستلزم آن باشد که بانک مرکزی اروپا حجم تراز نامه خود را به شدت افزایش دهد و اتهام نجات مالی کشور های اسراف کار را به جان بخرد و به این ترتیب اصلی کلیدی را در معاهده بنیان گذاری یورو زیر پا بگذارد و اعتبارش را زیر سوال برد. ینس ویدمن، رییس بانک مرکزی آلمان در نشست بانک مرکزی اروپا به از سر گیری این برنامه رای مخالف داد. یورگن استارک، نماینده آلمان در هیات اجرایی ای سی بی و نمایندگان هلند و لوکزامبورگ نیز با او هم داستان بودند ●.پیام برنانکیدر آمریکا، بن برنانکی، رییس فدرال رزرو اعلام کرد که حتی بعد از این که دو دور نخست خرید دارایی ها که حجم آنها روی هم رفته به ۳/۲ تریلیون دلار رسید و نتوانست رشد کافی را در مشاغل به بار آورد و بهبود اقتصاد را تداوم بخشد، ممکن است بانک مرکزی این کشور آغاز دور سومی از خرید دارایی ها در مقیاس بزرگ را مورد بررسی قرار دهد. تصمیم فدرال رزرو برای نگه داشتن نرخ بهره در رقمی نزدیک به صفر تا میانه سال ۲۰۱۳، سه رای مخالف در میان سیاست گذاران داشت که بیشترین میزان مخالفت از زمانی است که برنانکی سکان فدرال رزرو را به دست گرفت.حتی اگر بانک های مرکزی این اقدامات را عملی کنند، باز هم «دوایی برای همه درد ها ندارند» و خود دچار اختلاف هستند. این را اشنایدر از بانک مرکزی آلمان می گوید. «اصلا معلوم نیست که چه کسی می تواند این مارپیچ را متوقف سازد».برنانکی که با زیر و بم رکود بزرگ آشنا است، سال گذشته گفت که از جمله درس هایی که از سقوط مالی دهه ۱۹۳۰ آموخته ایم، این است که «سیاست گذاران باید قدرتمندانه، خلاقانه و قاطعانه واکنش نشان دهند» و «بحران هایی که دامنه ای بین المللی پیدا می کنند، پاسخی بین المللی می طلبند».آلن لونسون، نایب رییس و اقتصاد دان ارشد بنگاه سرمایه گذاری Rowe Price Associates در بالتیمور که دارایی هایی به ارزش ۵۲۱ میلیارد دلار را در مدیریت خود دارد، می گوید که «چرخ های ماشین تغییرات مالی به کندی می چرخند، اما بانک های مرکزی می توانند با سرعت بیشتری [برای از میان برداشتن موانع اقتصادی] عمل کنند. بانک های

مرکزی در شکستن حلقه بازخورد منفی ای که میان بازارهای مالی و اقتصاد شکل گرفته، ماهر تر و چابک تر هستند». یانا راندوف، جینی آورسا، اسکات لانمنترجم: حسین راستگومنبع: بلومبرگ، ۱۱ آگوست روزنامه دنیای اقتصاد (www.donya e eqtesad.com)

نهادهای مالی جهانی و دموکراسی

خسرو صادقی بروجنی

در مقاله‌ی «سه قلوهای لیبرالی؛ پیشینه و مکانیزم نهادهای مالی جهانی» که پیش از این منتشر شد ضمن بیان پیشینه و اهداف شکل‌گیری نهادهای مزبور، موقعیت کنونی آن‌ها و کارکردشان در تثبیت و ترویج سلطه‌ی «ایدئولوژی نولیبرالیسم» توضیح داده شد. اما علی‌رغم اهداف عمدتاً اقتصادی این نهادها، آثاری که سیاست‌ها و مکانیزم جاری آن‌ها بر جای می‌گذارد فقط اقتصادی نیستند و حوزه‌های سیاسی، اجتماعی و حتی فرهنگی را نیز شامل می‌شوند. تأثیری که این نهادها می‌توانند بر روند دموکراسی و تجربه‌ی دموکراتیک کشورها داشته باشند از جمله مهمترین این اثرات است. قدرت گرفتنِ گرایش جهانی به استقرارِ دموکراسی در دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰، همراه با فشارهای فزاینده برای ادغام اقتصاد جهانی بر پایه‌ی سرمایه‌داری، بستر خاصی را برای گذار جوامع غیر دموکراتیک به دموکراسی فراهم آورد. فرایند استقرار دموکراسی در این جوامع عموماً به معنای پذیرش دموکراسی لیبرالیِ مبتنی بر نمایندگی، و پیوند با نظام‌های موجودِ حکومت‌های نخبه‌گراتر بود. ویژگی‌های این نوع دموکراسی مانع از بسط و عمق بخشیدن به دموکراسی می‌شود. دموکراسی مبتنی بر نمایندگی نوعی دموکراسی صوری و کم‌تراکم می‌باشد که در اکثر اوقات در قالب رقابت سیاسی احزابی که موجودیتشان در ارتباط با مناسبات قدرت و ثروت تعریف می‌شود، خودنمایی می‌کند. این سنخ از دموکراسی کم تراکم در مرزهای ملی، هنگامی که در سطح بالاترِ جهانی مطرح می‌شود، به واقع بیشتر از سویه‌های دموکراتیک آن کاسته می‌شود و مناسبات قدرت و سرمایه‌ی جهانی، بیش از اراده‌ی همگانی مردم، اثر بخش است. از این رو در دوره‌ی جهانی‌سازی «نهادهای جهانی» و کنترل و نظارت آن‌ها بر تصمیم‌گیری‌های جهانی و تأثیری که بر روی سیاست‌های ملی کشورها داشته‌اند، همواره مورد مجادله و گفتگو بوده است. چرا که این نهادها هم از منظر مکانیزم درونی‌شان و هم از منظر اعمال سیاست‌های مورد تأییدِ چنین مکانیزمی در سرتاسر جهان، مورد مناقشه‌ی جنبش‌های مردمی و کنشگران سیاسی رادیکال و ترقی‌خواه بوده اند. به طوری که علی‌رغم ادعاهای عجیب و دور از واقع برخی صاحب‌نظران لیبرال و محافظه‌کار مبنی بر دموکراتیک بودنِ اقتصاد جهانی («فرید زکریا» در کتاب «آینده‌ی آزادی؛ اولویت لیبرالیسم بر دموکراسی» مدعی است در حوزه‌ی اقتصاد سرمایه‌داری آن‌چه امروز واقعاً ممتاز و تازه است دموکراتیک بودن آن است که موجب شده است قدرت اقتصادی که طی قرن‌ها در دست گروه‌های کوچکی از تجار، بانک‌داران و بوروکرات‌ها بود به لایه‌های پایین‌تر منتقل شود (زکریا، ۱۳۸۴:۱۰))، در سه دهه‌ی اخیر تقریباً هر کسی که به شیوه ادارهی جهان اعتراض دارد، تا حدی از مشکل انتقال قدرت به حوزهای که در آن نظارت دموکراتیک اعمال نمیشود، مطلع است (مونبیو، ۱۳۸۸: ۴۵).در طی بیست سال گذشته نه تنها یک اشرافیت غیر دولتی جهانی پدیدار شده که در سطح جهان قدرتی به مراتب بیشتر از قدرت دولتهای ملی دارد، بلکه دیوانسالاری بینالمللی قدرتمندی نیز به وجود آمده است. این مجموعه را مردم بر نگزیده اند، با این حال قواعد بازی اقتصادی اکثر مردم دنیا را تعیین میکند. امروز صندوق بین‌المللی پول و بانک جهانی قدرتهای ابرملی کسب کرده اند که سیاست اقتصادی تمام کشورهای در حال توسعه را دیکته و بر آن نظارت میکند و بر زندگی روزمره‌ی هر یک از شهروندان این کشورها تأثیر نیک یا بد می‌گذارند بدون آن که در مقابل کسی پاسخگو باشند (دِریورو، ۱۳۸۳: ۵۸).در برابر این قدرت ابرملی غیر دموکراتیک، طرفداران جهانی‌سازی اغلب میگویند که صندوق بین‌المللی پول یا بانک جهانی چنان سیاستهایی را بر شهروندان تحمیل نمیکنند، بلکه حکومتهای آنان است که آن

سیاست‌ها را میپذیرنـد. شاید در نظر این طور باشد، ولی در عمل حکومتها هیچ چاره‌ی دیگری در مقابل سیاسـتهای سـخت گیرانه‌ی صنـدوق بین‌المللی پول و بانـک جهـانی ندارنـد. اگر حکومتی آنهـا را نپذیرنـد، به یـک دنیای مطرود تعلق خواهـد گرفت که هیچ دسترسـی به اعتبارات بینالمللی نخواهد داشت. رهبران آفریقایی اصـطلاحاتی برای توصـیف این وضـعیت غامض دارند، آن را «تینا» (TINA=There Is No Alternative) می‌نامنـد، یعنی، هیـچ شق دیگری وجود نـدارد (همان:۵۹).امروز همهی حکومتهای کشورهای توسعهنیافته تابع سیاستهای عمومی فن سالاری بینالمللی گمنامی هستند که شهروندان این حکومتها آنها را انتخاب نکرده انـد. چون این حکومتها حق انتخاب دیگری ندارند، مراقب اند که این سیاسـتهای ابر ملی را، که بر زندگی روزمرهی شـهروندانشان اثر میگـذارد، بـه مجـالس قـانونگزاری خـود عرضـه نکننـد، چـه برسـد به اینکه بخواهنـد آنهـا را از تصـویب بگذراننـد. بسـیاری از حکومت‌هایی که به تازگی انتخاب میشوند بیدرنگ وعدههای مبارزات انتخاباتی خود را کنار میگذارند و دستورالعملهای صندوق بینـالمللی پول و بانـک جهـانی را به کـار می بندنـد. بسـیاری از حکومتهـای منتخب در آمریکـای لاـتین، آسـیا و آفریقا که خود را دموکراتیـک می‌خواندنـد، از طریق سیاسـتهای اقتصادی ابرملی که بیرون از کنترل شـهروندانشان است، به دموکراسـیهای ضـعیف و بیرمقی تبـدیل شده اند (دِریورو، ۱۳۸۳: ۶۰).بانـک جهـانی متعلق به اعضـای آن است و هـدف خود را «کمـک به اعضای در حال توسـعهی خود در پیشـرفت اقتصادی و اجتماعی آنها به گونهای که مردم آنها بتواننـد زندگی بهتر و کاملتری داشـته باشـند» تعریف می کند. بانک جهانی به این منظور از طریق دو نهاد اساسـی خود یعنی بانک بازسازی و توسعه IBRD) و انجمن بینالمللی توسعه (IDA)به دولتهای در حال توسـعه وام میدهـد. در حال حاضـر بانک بازسازی و توسـعه ۱۸۷ عضو و انجمن بین‌المللی توسـعه ۱۶۸ عضو دارد. بانـک جهـانی به عنوان یـک بانـک تـا انـدازه‌ی زیادی زیر کنترل کشورهایی است که اعتبارات لازم را برای برنامه وام دهی آن تـأمین میکنـد. سیاسـتهای اهـداء وام و تعیین اولویت ها به وسیله هیأت مـدیره بانک جهانی تأمین می‌شود که در آن میزان آراء بنا بر سهم هر کشور در تأمین منابع بانک مشخص میگردد. جدول شماره (۱) به صورت خلاصه قدرت آراء کشورها را در دو بانـک بازسـازی و انجمن توسعه بین المللی در سال ۱۹۹۴ نشـان می‌دهـد. این هیأت مـدیره به شـکل بازسازی زیر کنترل ۷ کشور ثروتمند جهان یا گروه ۷ (G۷) قرار دارد که نزدیک به نیمی از آراء را در اختیار خود دارند. در حالی که ۱۴۸ کشور، نیم دیگر را در اختیار دارند. تنها ۷ کشور در جهان سوم بالای ۱ درصـد از آراء را در اختیار دارند و اکثر کشورهای فقیر کمتر از ۱ درصد حق رأی دارنـد. ایالـات متحـده به شـکل روشـنی بر این نهاد غلبه دارد و این امر نه فقط در قـدرت این کشور از لحاظ آراء بلکه به این مـوقعیت بر میگردد کـه مقر مرکزی بانـک در واشـنگتین قرار دارد و در رأس آن همـواره یـک شــهروند ایالـات متحـده قرار دارد (فکوهی، ۱۳۸۴: ۳۰۴). این نهادهـا به شـکل شـرکت‌های سـهامی‌ای عمل می کننـد که بر پایه‌ی سازوکار «یک کشور یک رأی» یا «یـک فرد یـک رأی» عمـل نمی‌کننـد بلکه وزن رأی هر یک از اعضای (کشور) آن به انـداره‌ی سـرمایه‌ی مالی ای است که در آن سرمایه‌گذاری می کند. گروه هشت کشور صـنعتی (G۸) چهـل و نه درصـد حق رأی در صـندوق بین‌المللی پول و به طور میـانگین چهل و هشت درصد رأی در چهار آژانس اصـلی وابسـته به بانک جهانی دارند. اساس‌نامه‌ی هر دو این سازمان تضـمین می کند که تمام تصـمیمات عمـده مسـتلزم کسب حـداقل هشـتاد و پنج درصـد آراست. این در حالی است که فقط ایالت متحـده دارای هفـده درصـد رأی در صـندوق بین‌المللی پول و میـانگین هجـده درصـد رأی در چهار آژانس بانک جهانی است (مونبیو، ۱۳۸۸: ۱۰۹) و قادر است هر قانونی را در این دو نهاد «وتو» کنـد. در سال ۲۰۱۰ میلادی بیشترین میزان قدرت رأی‌دهی در بانک جهانی به آمریکا (۱۵.۸۶٪)، ژاپن (۶.۸۴٪)، چین (۴.۴۲٪)، آلمان (۴٪)، بریتانیا (۳.۷۵٪) و فرانسه (۳.۷۵٪) تعلق داشت. ایالات متحـده نه تنها دارای بیشترین سهم رأی و حق وتو در بانک جهانی می‌باشد بلکه رئیس بانک جهانی همواره فردی آمریکایی است که توسط وزیر خزانه داری آمریکا پیشنهاد می‌شود. همچنین هر دو نهاد بانک جهانی و صندوق بین‌المللی پول در واشنگتن دی سی واقع‌اند.علی‌رغم این بانک ضـمن آن که وانمود می کند یک نهاد غیر سیاسـی است همواره نشان داده است که رژیم‌هایی را ترجیح می‌دهد که بیشترین

همسویی را با واشنگتن و هم پیمانان آن داشته باشند مثل موبوتو (زئیر)، مارکوس (فیلیپین)، پینوشه (شیلی)، سوهارتو (اندونزی)، تونتون ماگوت (هائیتی)، یلتسین (روسیه)، مبارک (مصر)، بن علی (تونس) و ... بدون این که مسئله‌ی دموکراسی یا جریان‌هایی از قبیل فساد و رشوه خواری این رژیم‌ها و بی اثر بودن بسیاری از برنامه‌ها و مداخلات آن در این گونه رژیم‌ها آن را چندان ناراحت کند (امین، ۷۳:۱۳۸۴). انتقاد به غیردموکراتیک بودن ماهیت نهادهای جهانی سه وجه دارد: یکی این که افرادی که نمایندگی کشورها در این سازمانها را بر عهده دارند به شیوه دموکراتیک انتخاب نمیشوند، دوم آن که ساز و کار عملکرد درونی این نهادها نیز شفاف و مغایر با اصول دموکراسی است و در نهایت از این وجه که با پیروی از اصل «یک نسخه‌ی توسعه برای همه» و «یک لباس بزارنده‌ی قامت همه می‌باشد»، به مشخصات مخصوص هر کشور و ملاحظات داخلی آن اهمیت نمی‌دهند و بنابراین ماهیتی آمرانه و غیر دموکراتیک به خود می گیرند. این گونه انتقادات از فرآیند تصمیمگیریهای مالی، مؤید این نکته است که حتی دنیای بستهی بازارها و مدیریت بازرگانی که زمانی تصور میشد ارتباطی با مردم ندارند، اکنون به طرز فزاینده‌ای در معرض بررسی موشکافانه مردمی قرار گرفته و به شدت مورد انتقاد واقع شده اند. اکنون تقاضا برای دموکراتیزه کردن تصمیم گیریها در تمام حوزه‌ها، و ناکافی دانستن «دموکراسی دو دقیقهای» که هر پنج سال یک بار در پای صندوقهای رأی اعمل میشود وجود دارد. شهروندان دیگر نمی‌پذیرند که مسایلی وجود دارند که در حوزه‌ی تصمیم گیریهای دولتی هستند و آنها حق آگاهی از آن، و این که کراراً طرف مشورت واقع شوند را ندارند. آنتونی گیدنز بر این ایرادات صحه میگذارد و معتقد است: «انتقاد دیگر از سازمان تجارت جهانی این است که این سازمان به طرز مخفیانه عمل کرده و پاسخگوی شهروندانی که به طور مستقیم تحت تأثیر تصمیم گیری‌های آن قرار میگیرند، نیست. این انتقادات از بسیاری جهات معتبرند. مذاکرات تجاری بین اعضای سازمان تجارت جهانی در پشت درهای بسته و توسط کمیتهای غیر منتخب از «کارشناسان» صورت گرفته و منجر به حصول تصمیمات می‌شود. وقتی که تصمیمی گرفته شد، از نظر قانونی برای تمام کشورهای عضو الزام آور میشود. همچنین سازمان تجارت جهانی میتواند در صورتی که قوانین ملی را مانعی در برابر تجارت تشخیص داد، آنها را لغو کند. این امر شامل قوانین داخلی و مقررات منظور حمایت از محیط زیست، حفظ گونه‌های کمیاب، حفظ بهداشت عمومی و تضمین استانداردهای شغلی و حقوق بشر نیز میشود. برای مثال، سازمان تجارت جهانی علیه اتحادیه اروپا به دلیل امتناع از واردات گوشت گاوهای هورمونی از آمریکا به خاطر احتمال مرتبط بودن آن با سرطان، رأی صادر کرد» (Giddens, ۲۰۰۱:۷۳).ساختار سازمانهای مالی و جهانی به شکل آشکاری در تضاد با ارزش های دموکراتیکی قرار دارند که به دولت‌های تشکیل دهندهی آنها مشروعیت بخشیده اند. در بانک جهانی و صندوق بینالمللی پول، مکانیسم «یک دلار یک رأی» باعث شده است هر کشور بسته به میزان کمک مالی خود به این نهادها از قابلیت تأثیر گذاری بر تصمیمات برخوردار می‌باشد (Ibid) بنابراین، استقلال دولت-ملت اکنون به شدت به وسیله فرایندهای جهانی محدود شده و در عین حال حاکمیتش بین نهادهای ملی، منطقه ای و بین‌المللی تقسیم گشته و به وسیله این تکثر محدود شده است (نش، ۱۳۸۵:۲۹۲).در انتقاد به چنین فرایندی بدیل‌هایی ارائه شده است که هر یک دارای نقاط ضعف و قوت خود می‌باشد. یکی از مهمترین این بدیل‌ها ایجاد «پارلمان جهانی» می‌باشد. «دیوید هلد» پیشنهاد می کند که در کوتاه مدت سازمان ملل باید برای افزایش پاسخگویی دموکراتیک و تأمین حقوقی دموکراتیک اصلاح گردد تا بتواند مطابق منشورش، به ویژه در رابطه با اجرای کنوانسیونهای حقوق بشر و وعده مشهور «نجات نسلهای آینده از بلای جنگ» به حیات خود ادامه دهد (Falk, ۱۹۹۵:۱۷۴). حقوق دموکراتیک، نظیر حقوق سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، باید در قوانین اساسی ملی و بین‌المللی تجسم یابد تا تضمین کنند که دموکراسی جهانی نه یک دموکراسی صوری بلکه یک دموکراسی واقعی است و توان تضمین استقلال فردی را دارد. در بلند مدت منشور ملل متحد میتواند گسترش یابد تا مجمع عمومی را بیشتر به یک پارلمان جهانی شبیه سازد و بتواند حقوق بین الملل را به موضوعاتی گسترش دهد که اکنون خارج از صلاحیت سازمان ملل هستند. عامل کلیدی در موفقیت پارلمان جهانی این است که

اعضای پارلمان پیوندی با دولتهای کشور خود نداشته باشند. این امر به اعضا کمک می کند که تا در برابر فشار دولتها که ممکن است بر آن وارد سازند، از خود دفاع نمایند. اگر ایالات متحده به عضوی از کشور «یمن» بگوید که در صورتی که سیاستش را تغییر ندهد، کمکهای اعطایی به دولت یمن را قطع خواهد کرد، عضو مربوط میتواند پاسخ دهد که تصمیماتش ارتباطی به دولت ندارد. این مجلس از حکومتهای ملی تشکیل نشده است، بلکه مجلسی است متشکل از مردم جهان؛ به عبارتی جهانی است و نه بینالمللی (مونبیو، ۱۳۸۸:۶۹).پارلمان جهانی در تئوری، سه امکان دموکراتیک به ما میدهد که جهان هنوز فاقد آن است. اولین امکان، مجمعی است که مؤثر است و حکم به پذیرش و شناسایی میدهد و در آن فکرتهای بد و خوب مناظره می‌شود. دومین امکان، ایجاد سامانه‌ای است که در تئوری، قدرت‌های بین‌المللی و جهان را مسئول و پاسخگو بداند. این نظام برای مردم جهان فرصتی را فراهم می آورد که بر تصمیماتی که بر زندگی آنها موثر است، تأثیر بگذارند و کسانی را که ادعا می کنند که از جانب ما عمل می کنند وادار می سازد که با احترام با ما برخورد کنند. سومین امکان، در آمیختن سریع منافع انسانی است که ما را به سوی جهش معرفتشناسانه سوق میدهد. افتتاح پارلمان جهانی به خودی خود، اقدامی ناکافی است ولی به عنوان بخشی از مجموعه اقدامات تحول بخش واجب و گریز ناپذیر است (همان:۶۷).از جمله انتقاداتی که به مدل هلد وارد میشود این است که او نشان نمیدهد که چگونه سرمایهداری جهانی می‌تواند به کنترل‌هایی شدیدتر از کنترلهای کنونی گردن نهد؛ کنترلهایی که بدون آنها حقوق دموکراتیک برای بسیاری از مردم تا حد زیادی موضوعیت خود را از دست خواهند داد (Mcgrew, ۱۹۹۷:۲۳۵). به بیان دیگر ضمانت اجرایی لازم برای آن که کشورهای سرمایه‌داری مرکز را ملزم به انجام این تعهدات کند وجود ندارد. آن چه هلد پیشنهاد میکند همچنین عبارت است از گسترش توافقات بینالمللی برای کنترل شرکتهای چندملیتی، الزام آنها به پرداخت حداقل دستمزدها، توجه به بهداشت و ایمنی کارگران، اعمال سیاستهای فرصت برابر برای همه. همانگونه که او به درستی اشاره میکند از آنجا که شرکتهای چندملیتی برای پایهگذاری تولید در هر کشوری آزاد هستند چنین توافقاتی تنها در سطح بینالمللی میتوانند موثر واقع شوند (Held,۱۹۹۵:۱۰۷). هرچند هلد امکان حکومت جهان وطن دموکراتیک در سازمانها و نهادهای سیاسی موجود را توصیف نموده است لیکن او توجه کافی به این مسئله مبذول ننموده که در شرایطی که رهبران بعضی از دولت-ملتها و شرکتهای چند ملیتی را نمیتوان مجبور نمود که خود را به اصول دموکراتیک مقید کنند، تحقق چنین حکومت جهانی چگونه امکان دارد؟!.

منابع:- امین، سمیر (۱۳۸۴). سرمایهداری در عصرجهانیشدن،ترجمهی ناصر زرافشان، چاپ اول، تهران، نشرآگه.- دِریورو، اسوالدو (۱۳۸۳). افسانه توسعه (اقتصادهای ناکارآمد قرن بیست و یکم)، ترجمهی محمود عبداللهزاده، چاپ اول، تهران، نشر اختران. - فکوهی، ناصر(۱۳۸۴). درهزار توی های نظم جهانی ، گفتارهایی در مسائل کنونی توسعه اقتصادی و سیاسی ،چاپ اول، تهران، نشر نی.- مونبیو، جورج (۱۳۸۸). بیانیهای برای نظم نوین جهانی، ترجمهی میرمحمود نبوی، چاپ اول، تهران، نشر چشمه.- نش، کیت (۱۳۸۵). جامعه شناسی سیاسی معاصر؛ جهانیشدن، سیاست، قدرت، ترجمهی محمدتقی دلفرزو، چاپ چهارم، تهران، انتشارات کویر.

Falk, R (۱۹۹۵).On Humane Governance. Toward a new Global politics. Polity press: - Cambrige- Giddens, Anthony (۲۰۰۱). Socilogy, Fourth Edition, Cambrige: Policy Press.- Held, David (۱۹۹۵).Democrasy and Global Order: from the Modern State to Cosmopolitan Governance. Polity Press: Cambrige- McGrew, Anthony (۱۹۹۷). The Transformation of Democracy? Golobalization and Territorial Democracy, Polity Press.

نظام بانکی و عقود ربوی

سید عباس موسویان

علی‌رغم تصویب و اجرای قانون عملیات بانکداری بدون ربا در کشور، اما به علل گوناگون، نظام بانکداری ایران نخواسته یا نتوانسته آن‌گونه که انتظار بود، ربا و بهره را از معاملات خود به طور کامل حذف کند و در موارد بسیاری به‌صورت پنهان و آشکار خود را نشان می‌دهد. مهم‌ترین مصادیق ربا در نظام بانکی را می‌توان در دو بخش ردیابی کرد: ۱ -گرایش نظام بانکی به حقیقت بهره در عملیات بانکی است، ۲ -مسئله جریمه تأخیر و تمدید مهلت پرداخت بدهی است.(۱)شواهد گرایش نظام بانکی به حقیقت بهره:۱ - رشد کمی عقود با بازده ثابت: مطالعه عملکرد نظام بانکی نشان می‌دهد با گذشت زمان، جهت گیری بانک‌ها به طور عمده به سمت به‌کارگیری عقود با بازده ثابت است. بیش از نیمی از تسهیلات اعطایی بانک‌ها، با استفاده از عقودی است که بر فرض هم که حرمت فقهی نداشته باشد و مطابق قانون عملیات بانکداری رفتار شود، اما از جهت موازین اقتصادی و ویژگی‌های بازار سرمایه، با اعطای وام و اعتبار، با بهره در بانکداری سنّتی (ربوی) تفاوت ماهوی ندارد.۲ -تثبیت سود و بازده عقودی که سود متغیر دارند: سود بانک از طریق عقود با بازده متغیر (سلف و جعاله) هنگام معامله، سود انتظاری بوده و سود قطعی، تابع تحولات آتی بخش حقیقی اقتصاد است؛ اما آیین‌نامه‌ها و عملکرد بسیاری از بانک‌ها به‌گونه‌ای است که ماهیت آن عقود را تغییر داده، به عقود با بازده ثابت تبدیل می‌کند. مثلاـ در عقد سلف، بانک با پرداخت قیمت محصول، مقدار معینی از کالای معلوم در ذمه فروشنده مالک می‌شود و فروشنده تعهد می‌کند که در موعد مقرر، کالای مورد نظر را تحویل دهد. هنگام معامله، با توجه به قیمت انتظاری زمان تحویل، قیمت سلف چنان تعیین می‌شود که بانک، سود مشخصی به‌دست آورد؛ این در حالی است که اصل تحقق سود و مقدار آن، به قیمت واقعی کالاـ در زمان تحویل بستگی دارد، مسئولان بانک برای اینکه اصل سود و مقدار آن را تثبیت کنند، در ابتدای عقد تدابیری را می‌اندیشند.۳ - تغییر ماهیت عقود مشارکتی: در عقود مشارکتی (مضاربه، مشارکت مدنی و حقوقی)، بانک، متناسب با سرمایه‌ای که می‌پردازد، در مالکیت فعالیت اقتصادی شریک می‌شود؛ در نتیجه، پیامد آن اعم از سود و زیان متوجه بانک نیز خواهد بود؛ بنابراین، لازم است نه تنها در آغاز کار، فعالیت مذکور را جهت سوددهی مطالعه و بررسی کند، بلکه در ادامه نیز باید برآن نظارت و کنترل شود و این، مستلزم تحول ساختاری در نظام بانکی است که در ظاهر مطلوب مسئولان بانکی نبوده و ایشان به جهت تثبیت اصل سرمایه و درصد سود بانک همواره [به دنبال راه‌هایی مشروع و غیر مشروع جهت] تغییر ماهوی عقود مشارکت و تبدیل آنها به عقود با بازده و سود ثابت [دقیقا بر خلاف نظر شارع مقدس] بوده‌اند.بر همین اساس می‌بینیم که رئیس کل بانک مرکزی وقت، پس از اجرای قانون بانکداری بدون ربا، در جهت تثبیت اصل سرمایه و درصد سود بانک از حضرت امام خمینی قدس‌سره به این بیان استفتا می‌کند": محضر مبارک حضرت امام خمینی ...سلام علیکم! نظر به اینکه برخی از بانک‌ها در رابطه با نظارت بر اجرای عقد مضاربه منعقده با مشتریان خود به علت کثرت تعداد و نیاز به پرسنل اضافی با هزینه زیاد، با مشکل مواجه شده‌اند، در نظر دارند در قراردادهای عقد مضاربه در ماده مربوط به فروش، طرح ذیل را درج نمایند. استدعا دارد نظر مبارکتان را در مورد نفوذ یا عدم نفوذ شرط مزبور از نظر شرعی مرقوم فرمایید. متن شرط: عامل، قبول تعهد نمود که کالای مورد معامله را کمتر از ... درصد سود به فروش نرساند و چنانچه تشخیص داد که فروش کالا با درصد سود مذکور میسر نباشد، مکلف است قبلاً اجازه بانک را برای فروش با سود کمتر کسب نماید. ضمنا عامل، تعهد نمود در صورت تخلف از این شرط، مابه التفاوت سود مورد انتظار فوق‌الذکر بانک را از مال خود مجانا جبران نماید.("۲)دفتر مربوط به استفتای حضرت امام اعلام کردند: "شرط مزبور، بلااشکال است."توجه به مضمون این استفتا روشن می‌سازد که عامل یعنی مشتری بانک می‌تواند با کسب اجازه، آن را بی‌اثر کند؛ یعنی هر وقت احساس کرد نمی‌تواند سود مورد نظر را به‌دست آورد، بانک را آگاه ساخته، کالا را زیر آن قیمت بفروشد.اما نکته اساسی آن است که مقصود اصلی از این استفتائات، یافتن راهی برای تغییر ماهوی عقود مشارکت و تبدیل آنها به عقود با بازده ثابت بود که این کار را انجام دادند؛ به‌طوری که یکی از مسئولان بلندپایه بانک درباره عقد مضاربه می‌گوید...":

در عمل، بانک‌ها بـدون توجه به نتایـج واقعی معامله، حداقل سود پیش‌بینی شده را مطالبه می‌کنند و مشتریان نیز می‌پردازند. عادت مسئولین واحـدهای بانـک و مشتریـان به این روش و نیز مطلوبیت آن برای مشتریان از یک طرف، و دریافت وثیقه و تأمین کافی از آنها توسط بانک در قبال اعطای سـرمایه از طرف دیگر، هیـچ‌گاه طرفین معامله را به طور جـدی در موضع انجام صـحیح معامله قرار نـداده، عملاً ـ اعطـای تسـهیلات بر مبنـای مضـاربه را به صورت اعتبـار در حسـاب جـاری درآورده است؛ زیرا مشتریان، تحت عنوان مضـاربه، وجـوه را از بانـک دریـافت کرده و همیـن وجـوه را بـه علاـوه حـدّاقل سـود مـورد انتظـار بانـک، بـازپرداخت می‌نمایند.("۳)وضـعیت عقـد مشارکت مـدنی، از این هم نارساتر است؛ به طوری که همان مقام بلندپایه بانکی درباره آن می‌گوید: "در مشارکت مـدنی، بانک‌ها عموما ملاحظه قانونی مربوط به پیش‌بینی سود را ندیـده می‌گیرند و از همان ابتدا، نرخ‌های مربوط به پیش‌بینی حـداقل سود را بـدون توجه به واقعیت و میزان سود محقق، تعیین و محاسـبه و از مشـتری مطـالبه می‌نماینـد.("۴)کما اینکه تحقیقات میدانی(۵) انجام شـده در زمینه عملکرد بانک‌ها نیز همین مطالب را تأیید می‌کند؛ بنابراین می‌توان ادعا کرد: از میان عقود مشارکتی، فقط مشارکت حقوقی که سـهمی حدود ۳ تا ۷ درصد از تسـهیلات اعطایی بانک‌ها را دارد، ماهیّت واقعی را حفظ کرده است و بقیه در عمل، به عقود با بازده ثابت تبـدیل شـده‌انـد.نتیجه: تحول حقیقی و اساسـی در بانکـداری بـدون ربا، در سه شـیوه از اعطای تسـهیلات رخ داده است و آن سه عبارتند از: قرض‌الحسـنه، مشارکت حقوقی و سرمایه‌گذاری مستقیم. و مطالعه عملکرد این سه نشان می‌دهـد چیزی در حـدود ۱۰ تا ۲۰ درصـد از منـابع از این طریـق به کـار رفته است که می‌توانـد در جهت تحقق اهـداف بانکداری اسـلامی باشد و سـهم آنها به تدریج کاهش یافته و به نصف رسیده است؛ اما بقیه تسهیلات که از طریق عقود دیگر اعطا می‌شود، فقـط تغییر صوری و حـداکثر تغییر فقهی یـافته است به این معنا که حـداکثر فرقشان با عملیّات اعتباری بانکـداری ربوی در حلال و حرام بودن آنها است.به همین لحاظ، حتی برخی از طراحان بانکداری بدون ربا معتقدند": نحوه عملکرد بانک‌ها در اعطای تسـهیلات از محل سپرده‌ها، موجب می‌شود که نظام بانکی از قالب اصـلی خود خارج و گرایش عمده آن به جانب تسـهیلاتی باشد که از نظر مـاهیت و نوع عملیـات بـا نظـام بـانکی مبتنی بر مشارکت در سود و زیان سازگار نیست.(۶) علل گرایش به سـمت بازده ثابت (حقیقت نظام بهره)مباحث پیشین نشان می‌دهد که نظام بانکی، با افزایش سهم عقود با بازده ثابت و تثبیت بازده عقود با بازده متغیر و تغییر مـاهیت عقـود مشـارکتی، به‌تدریـج به سـمت حقیقت بانکـداری ربـوی گرایش یـافته است. صـاحبنظران مسائـل پول و بانکـداری، عوامل متعـدّدی را در این امر دخیل می‌داننـد که مهم‌ترین آنها عبارتند از:۱. فقـدان اعتقاد کافی: برای نهادینه شدن هر قانونی، به مجریان معتقد و دلسوز نیاز است. پس از پیروزی انقلاب اسـلامی، موج اسـلامی کردن احکام و قوانین به بخش اقتصاد و بانک‌ها هم کشیده شد؛ اما به جهت ناشـناخته بودن بانکداری اسـلامی، از حیث تجربی و نظری، انگیزه‌ای کافی در مدیران اجرایی در ایجـاد تحول پدیـد نیامـد؛ در نتیجه بسـیاری از مسـئولان گمان می‌کننـد که با اجرای درست بانکـداری بـدون ربا، سود بانک‌ها کاهش خواهد یافت و بانک‌ها توان پاسـخگویی به سپرده‌گذاران را نخواهند داشت؛ بنابراین، بسـیاری از مدیران، با پذیرش صوری قـانون، در قـالب آن، نظـامی را که باور داشـتند و سالیان سال به آن عمل کرده بودنـد، به اجرا گذاشـتند. این واقعیت را در تـدوین آیین‌نامه‌ها و دسـتورالعمل‌های اجرایی و حتّی استفتایی که رئیس کل بانک مرکزی از حضـرت امام خمینی قـدس‌سره کرده است، مشاهده می‌کنیم.۲. فقـدان ساختـار منـاسب: سابقه طولانی نظام بانکی ایران در نظام ربوی، سازمان و نیروی انسانی متخصـص حتی حسابـداری متناسب با ماهیت بانکـداری ربوی را که نقل و انتقال و مـدیریت وجوه است پدیـد آورده و این در حالی است که برای اجرای قـانون بانکـداری بـدون ربا، به ساختار دیگری نیاز است که بتوانـد در بازار حقیقی اقتصاد، فعال باشـد؛ چرا که در این نظام، بانـک از پدیـده‌ای به‌طور کامـل" برونزا "در مقـایسه بـا اقتصـاد حقیقی، به نهـادی" درونزا "و فعـال تبـدیل می‌شود؛ در نتیجه، به سازمان و نیروی انسانی و حسابـداری متناسب با آن نیاز دارد؛ در حالی که پس از تصویب قانون بانکـداری بدون ربا، کمترین تغییر ساختاری در نظام بانکی پدیـد نیامده است.۳. فقـدان آموزش کـافی: کار در نظام بهره، روان و آسان است. کارگزار بانک، بـدون

توجه به انگیزه و توان متقاضـی، همین که به بـازگشت اصل و فرع وام اطمینان یافت، با گرفتن تضـمین کافی، در اختیار مشتری وام می‌گـذارد و در سررسـید معین با قطع نظر از توفیق یا عدم توفیق گیرنده وام، اصل و فرع پول را وصول می‌کند. در بانکداری بدون ربـا نیز عقود بـا بازده ثابت، با مختصـر تفاوتی چنین هسـتند؛ در حالی که عقود با بازده متغیّر بویژه عقود مشارکتی اگر درست اجرا شوند، نیازمند ورود در بازارهای حقیقی‌اند که این امر، مستلزم آموزش سطح بالای متصدیان اعطای تسهیلات بانکی است. پس از تصویب قانون بانکـداری بدون ربا، گام‌های مهمی در برگزاری دوره‌های آموزشـی جهت آموزش قوانین بانکی جدید انجام گرفته است و می‌گیرد؛ ولی در جهت آشنایی کارگزاران بانک با روابط و مناسبات حاکم بر اقتصاد حقیقی، اقدامی صورت نگرفته است؛ در نتیجه، بانکداران به سـمت عقودی که بالاترین تخصّـص را در آن دارند، تمایل می‌یابند.پی نوشت ها:۱ – مجله اقتصاد اسلامی، تابستان ۱۳۸۱،شماره ۲۶ – این نامه در تاریخ۲۷/۸/۱۳۶۳ نوشته شده است. (همان، ص ۱۳)۳ – همان، ص ۴.۳۵ – همان، ص ۵.۳۶ – همان، ص ۶.۱۰۴ – سیدعلی‌اصغر هدایتی: مجموعه سخنرانی‌ها و مقالات سومین سمینار بانکداری اسلامی، ص ۱۹۳.رسالت

وام بانکی، تأخیر عودت، علل و آثار

علی رغم تصویب و اجرای قـانون عملیّات بانکـداری بـدون ربـا در کشور، امّا به علل گوناگون، نظام بانکـداری ایران نخواسـته یا نتوانسـته آن گونه که انتظار بود، ربا و بهره را از معاملات خود بطور کامل حذف کند و در موارد بسیاری به‌صورت پنهان و آشکار خود را نشـان می‌دهـد. مهم‌ترین مصـادیق ربا در نظام بانکی را می‌توان در دو بخش ردیابی کرد: ۱–گرایش نظام بانکی به حقیقت بهره در عملیّات بانکی است، ۲–مسـئله جریمه تأخیر و تمدیـد مهلت پرداخت بـدهی است بخش دوم: جریمه تأخیر و تمدید مهلت پرداختنظـام بـانکی به‌واسطه ابتلاـ بـه مسـئله جریمـه تـأخیر و جریمـه تمدیـد مهلـت پرداخـت قرارداد، آلـوده به ربـا شـده است. وام گیرنـدگان، گـاهی از بـازپرداخت تسـهیلات در سررسـید معیّن به دلایـل مختلفی خودداری کرده، تمدیـد مـدّت قرارداد را تقاضـا می‌کننـد. در این موارد، نه تنهـا تمدیـد مـدّت قرارداد، کمـک بزرگی برای اسـتفاده کننـدگان از تسـهیلات بـانکی است، برای کلّ اقتصاد نیز سودمند خواهد بود؛ چرا که در غیر آن صورت، اشـخاص و مؤسّـسات بسـیاری دچار ورشکسـتگی و تعطیلی می‌شوند در نظام بانکداری سنّتی (ربوی)، در صورت اعتماد بانک به بازگشت اصل و فرع وام، بدهی فرد یا مؤسسه به‌صورت اعتبار جدیدی بر اسـاس نرخ بهره جدیـد که به طـور معمول از بهره اعتبـارات اوّلی بیشـتر است، به شـمار آمـده، برای مـدّت دیگری تمدیـد می‌شود؛ چنانکه در موارد غیر موجّه، بانک با گرفتن درصـدی به‌شـکل جریمه دیرکرد که این نیز به طور معمول از نرخ بهره اعتبارات بانکی بیش‌تر است، مشتری متخلّف را مجازات مـالی می‌کنـد. این روش در تمام کشورهایی که نظام بانکی آنها بر اساس نظام بهره اداره می‌شود، امری قانونی است. در ایران نیز قانون آیین دادرسـی مـدنی مصوّب ۲۵/۶/۱۳۱۸ طیّ موادّ ۷۱۹ تا ۷۲۳ به جوانب گوناگون این مسـئله پرداخته و این جریمه ربـوی را بـا سود ۱۲ درصـد وضع نموده است. پیش از بررسـی مشـکلات شـرعی و قانونی فراروی اجرای این قانون قـدیمی ربوی و تبیین و بررسـی راه حلهای ارائه شـده برای مرتفع نمودن ربویت این جریمه، ابتـدا و به جهت ایجاد چشم انـداز بهتر برای ارائه راه حلهـای واقع بینـانه‌تر، به بررسـی الف– علـل و عوامـل تـأخیر پرداخت بـدهی و ب– آثـار اجتماعی و اقتصـادی تـأخیر پرداخت دیون مبادرت می‌ورزیم. الف. علل و عوامل تأخیر پرداخت بـدهی۱– اعسـار و ناتوانی: گاهی فردی برای تأمین مایحتاج ضروری خود یا خانواده‌اش چون معالجه و درمان، قرض می‌گیرد یا معاملهٔ مدت‌داری انجام می‌دهد و در سررسید به جهت عـدم تمکن مـالی، قـدرت پرداخت بـدهی را نـدارد. همچنین گـاهی تـاجری یـا پیشه‌وری برای تـأمین مـالی فعالیت اقتصادی خویش قرض می‌کنـد یـا معامله مـدت‌دار انجام می‌دهـد و تا سررسـید در اثر حوادثی چون آتش‌سوزی، سـرقت و تصادف، دارایی خود را از دست می‌دهد و قدرت پرداخت بدهی را ندارد. این گروه خود به دو دسـته تقسـیم می‌شوند: دستهٔ اول کسانی هستند که امید می‌رود بعد از مدتی تمکن مالی بیابند و توان پرداخت بدهی را پیدا کنند و دستهٔ دوم کسانی هستند که انتظار تمکن مالی آنان

نمی‌رود.۲- تغییر شرایط اقتصادی: گاهی تاجری با توجه به تجربهٔ کاری و با تدابیر لازم اقدام به استقراض یا انجام معاملات مدت‌دار می‌نماید و برای مغازهٔ خود مال‌التجاره تهیه می‌کند و پیش‌بینی می‌کند تا سررسید بدهی، اجناس را می‌فروشد و بدهی را می‌پردازد. همچنین گاهی صنعتگری طبق برنامه، مواد اولیه، لوازم کار و ماشین‌آلاتی را به صورت نسیه خریداری می‌کند تا از محل فروش محصول بدهی را بپردازد، اما برخلاف انتظار به جهت رکود اقتصادی یا مشکلات مدیریتی امکان فروش و پرداخت بدهی را پیدا نمی‌کند، و می‌بیند اگر بخواهد بدهی خود را در سررسید بپردازد، به ناچار باید اجناس یا محصول خود را زیر قیمت بفروشد و این به ضرر اوست، در حالی که می‌تواند بعد از مدت زمان کوتاهی (برای مثال یک ماه) اجناس و محصول خود را به قیمت واقعی بفروشد. این وضعیت برای کشاورزان، مسکن‌سازان و مراکز خدماتی نیز پیش می‌آید. آنان طبق برنامهٔ مشخصی فعالیتی را شروع می‌کنند و برآورد می‌کنند از محل درآمد فعالیت اقتصادی، بدهی خود را بپردازند، لکن به دلایلی بازدهی فعالیت طول می‌کشد. روشن است در این وضعیت بهترین تدبیر آن است که سررسید بدهی به تعویق انداخته شود، چرا که پرداخت به موقع بدهیها تنها از طریق فروش سرمایه میسر است و این به معنای تعطیلی بنگاه است که ضرر فردی و اجتماعی زیادی به همراه دارد.۳- تخلف و نقض تعهد: گاهی تاجر یا صاحبکار یک بنگاه اقتصادی مشاهده می‌کند که با تأخیر در پرداخت بدهی، سرمایهٔ نقدی بدون هزینه‌ای در اختیارش قرار می‌گیرد که می‌تواند با استفاده از آن معاملات سودآور داشته باشد. برای مثال تاجری که برای مدت سه ماه اجناسی را به صورت نسیه خریده بود تا بعد از فروش بهای آن را بپردازد، حال می‌بیند می‌تواند با تأخیر در پرداخت بدهی، پول حاصل از فروش را برای خود سرمایه قرار دهد و به خرید و فروش کالا ـ و کسب سود بیشتر بپردازد.ب. آثار اجتماعی و اقتصادی تأخیر پرداخت دیونتأخیر در پرداخت دیون به ویژه زمانی که این تأخیر ناشی از تخلف بدهکار باشد، آثار سوء اجتماعی و اقتصادی بر جای می‌گذارد که برخی از آنها بدین قرار است.۱- اختلال در برنامه‌های اقتصادی بانکها و مؤسسات مالیامروزه مؤسسات بزرگ پولی و مالی با برنامه‌های دقیق فعالیت می‌کنند. این مؤسسات از یک طرف با افتتاح انواع سپرده‌ها به جذب وجوه سپرده‌گذاران و از طرف دیگر با کنار گذاشتن بخشی از وجوه جذب شده به عنوان سپردهٔ قانونی و ذخایر احتیاطی، به اعطای تسهیلات به متقاضیان می‌پردازند. روشن است هر نوع اختلال در بازپرداخت اقساط تسهیلات، موجب ناتوانی مؤسسات در قبال سپرده‌گذاران می‌گردد و چه بسا باعث بی‌اعتباری و ورشکستگی مؤسسه و بانک می‌شود. کمترین تأثیر اختلال در بازپرداخت مطالبات برای این مؤسسات آن است که ذخایر احتیاطی را افزایش می‌دهد و این باعث کاهش بازدهی و ناکارآمدی مؤسسه و بانک می‌گردد.۲- خسارت اقتصادی طلبکارانتأخیر در پرداخت بدهی بویژه زمانی که مبلغ آن سنگین یا تعداد آنها گسترده باشد، انواع خسارتهای اقتصادی برای طلبکاران به همراه دارد.خسارت ناشی از ورشکستگی مؤسسات: بر اساس مطالعات میدانی، یکی از عوامل اصلی ورشکستگی بنگاهها بویژه مؤسسه‌های اعتباری، عدم وصول به موقع مطالبات است. این مؤسسات بر اساس برنامه‌ریزی که برای وصول مطالبات دارند، تعهداتی برای خود ایجاد می‌کنند. عدم وصول مطالبات موجب نقض تعهدات و ورشکستگی مؤسسهٔ مالی می‌گردد و خسارت سنگینی بر آن تحمیل می‌شود. در این موارد گرچه نمی‌توان بدهکار خاصی را عامل خسارت معرفی کرد، اما به صورت جمعی قابل انکار نیست. بررسی کارشناسی صندوقهای قرض‌الحسنهٔ ورشکست شدهٔ سالهای اخیر نشان می‌دهد غالب آنها دچار چنین حادثه‌ای شده‌اند (۱).خسارت ناشی از هزینه‌های قضائی: نبود راهکارهای آسان برای وصول مطالبات معوق باعث می‌شود کار به قوهٔ قضائیه و راهکارهای قضائی منتهی شود و روشن است که این راهکار همراه با صرف وقتهای زیاد و هزینه‌های سنگین است که به‌طور معمول طلبکار برای رسیدن به حق خود متحمل می‌شود.خسارت ناشی از کاهش ارزش پول: در شرایط تورمی، زمانی که کسی به دیگری قرض می‌دهد یا کالایی را به صورت نسیه می‌فروشد، اقدام به پذیرش کاهش ارزش پول به خاطر تورم می‌کند. اما این اقدام و این پذیرش تا زمان سررسید بدهی است. وقتی بدهکار در پرداخت بدهی تأخیر می‌کند، با گذشت هر روز به خاطر تورم، ارزش بدهی کاهش می‌یابد و خسارتی به طلبکار وارد می‌شود؛ خسارتی که طلبکار به آن راضی نبوده و به آن اقدام

نکرده است (۲).خسارت ناشی از عدم نفع: اگر طلبکار از اهل تجارت باشد، هر نوع تأخیر در پرداخت بدهی، معطل کردن سرمایهٔ سودآور است و این به دید عرف خسارت به حساب می‌آید. برای مثال یک مؤسسهٔ پولی و مالی چون بانک منابع خود را از طریق عقود اسلامی در اختیار متقاضیان قرار می‌دهد، سودی به دست می‌آورد و پس از بازگشت منابع، مجدداً آنها را در اختیار متقاضیان دیگری قرار می‌دهد و سود جدیدی حاصل می‌شود و این کار با نظم خاصی ادامه دارد، به طوری که منابع هیچ وقت بیکار نمی‌ماند. حال اگر مشتری اول بازپرداخت بدهی را تأخیر بیندازد، بانک را از دسترس به سودهای بعدی محروم کرده است و این به دید عرف بازاری و بانکی خسارت است؛ بویژه اینکه منابع بانک و سود حاصل متعلق به سپرده‌گذاران است و بانک به عنوان وکیل حافظ منافع و مصالح آنان است و ابتدای هر سال مالی بر اساس پیش‌بینی، سودی را به سپرده‌گذاران وعده می‌دهد (۳).۳- گسترش تخلفات مالی و سلب اعتماد عمومینبود راهکارهای روشن و مناسب برای تسویهٔ به موقع بدهیها، حتی در مواردی که بدهکار دچار عسر و ناتوانی است، زمینهٔ سوء استفاده و مسامحه‌کاری در پرداخت دیون را گسترش می‌دهد. در نتیجه بدهکاران با تمسک به بهانه‌های مختلف از پرداخت دیون سرباز می‌زنند و نظام مالی جامعه را مختل می‌کنند؛ چرا که به طور معمول بازار، طلبکاران خود بدهکار افراد دیگری هستند و هر نوع اختلال در وصول مطالبات زمینهٔ تأخیر پرداخت بدهی دیگر را فراهم می‌کند.پی نوشتها در دفتر روزنامه موجود است.رسالت

تعزیر مالی، رافع ربویت جریمه بانکها

تعزیر مالی، رافع ربویت جریمه بانک هاسید عباس موسویان

امروزه که انسان در «عصر مدرنیته» به‌سر می‌برد و بسیاری از قواعد و قوانین فرعی جوامع بشری بر اساس مقتضیات زمان و مکان، الزامات مدرنیته و نیازهای آن تبیین و تفسیر می‌گردد، در عرصه اقتصاد، بانکداری و مصادیق متعدد و متکثر آن از ابزارهای بنیادین جهت تسهیل در مراودات اقتصادی و کنشهای

اقتصادی و بازار پول و سرمایه به شمار می‌آیند. اما با توجه به اصول و قواعد بنیادین حیات بشری که عقل و شریعت الهی مُلهم و مُبیّن آن هستند و بر اساس نظام فطرت، تغییر پذیر نمی‌باشند، «ربا» در عملیات اقتصادی از نظر عقل امری ناصحیح، ظالمانه و به دور از عدالت است و از لحاظ شرعی نیز امری حرام بوده و آثار وضعی منفی آن بر روح و جسم آدمی و زندگی فردی و اجتماعی ابنای بشری بسیار گسترده و عمیق بوده، درنتیجه می‌بایست ساحت اقتصاد از وجود آن به کلی و در اشکال مختلف پیراسته گردد.پس از پیروزی انقلاب اسلامی، علی‌رغم تصویب و اجرای قانون عملیّات بانکداری بدون ربا در کشور، امّا به علل گوناگون، نظام بانکداری ایران نخواسته یا نتوانسته آن‌گونه که شایسته کشور دینی و بایسته اجرای احکام الله در جوامع اسلامی است، ربا و بهره را از معاملات خود به‌طور کامل حذف کند. مهم‌ترین مصادیق ربا در نظام بانکی را می‌توان در دو بخش، ردیابی کرد: ۱- گرایش نظام بانکی به حقیقت بهره در عملیّات بانکی است و ۲- مسئله جریمه تأخیر و تمدید مهلت پرداخت بدهی است. (این یادداشت، برداشت و تنظیمی از مقاله (بررسی راهکارهای حل مشکل تاخیر تادیه در بانکداری بدون ربا، سید عباس موسویان، مجله فقه و حقوق، بهار ۱۳۸۵، شماره ۸، صص ۱۱۱ – ۱۱۳)، مهدی امینیان).راهکارهای پیشنهادی برای حل مشکل ربایی بودن جریمه تأخیر تأدیه در بانکها: راه‌حلهایی که در این قسمت مطرح می‌شود، برخی در حال حاضر از سوی بعضی از بانکهای بدون ربا در مورد برخی مطالبات معوق به اجرا در می‌آید و برخی در حد نظر و پیشنهاد است که از سوی برخی اندیشمندان اسلامی ارائه شده و هنوز زمینهٔ اجرا ندارد. راهکار اول: اجرای وثیقه‌ها و ضمانت؛

راهکار دوم: اشتراط جریمهٔ تأخیر تأدیه به صورت شرط ضمن عقد؛

راهکار سوم: اشتراط خسارت تأخیر تأدیه. این سه راهکار را در شماره های قبل بررسی و ایرادات آنها را مطرح نمودیم راهکار

چهارم: تعزیر مالی متخلف

چنان‌که گذشت، گیرندگان تسهیلاتِ بانکها و مؤسسات مالی و اعتباری با تأخیر در پرداخت اقساط و نقض تعهدات مالی خود، افزون بر ضرر و زیان مالی بانکها و مؤسسه‌های مالی و اعتباری، آسیبهای غیرقابل جبران اجتماعی و اقتصادی به کل جامعه وارد می‌کنند. حاکم شرع می‌تواند برای حفظ مصالح اجتماع، این عده از پیمان‌شکنان را همانند سایر معصیت‌کاران و پیمان‌شکنان تعزیر کند و یکی از انواع تعزیر، مجازات مالی است. پس طبق این راهکار دولت اسلامی می‌تواند تأخیرکنندگان از پرداخت بدهی بانکها و مؤسسه‌های مالی و اعتباری را که موجب اختلال در نظم مالی جامعه می‌شوند جریمهٔ نقدی کند.طرق اجرایی راهکار چهارم:۱- مجازات مالی متخلف به نفع بیت‌المال: بر اساس این شیوه، بانکها و مؤسسه‌های مالی و اعتباری اسامی افرادی را که نقض عهد نموده و از پرداخت بدهی در سررسیدهای مقرر کوتاهی کرده‌اند به محاکم قضائی اعلام می‌کنند و محاکم متناسب با مبلغ و مدت تأخیر، متخلفان را جریمهٔ مالی می‌کنند و مبالغ مأخوذ به بیت‌المال و خزانهٔ دولت واریز می‌شود.۲- تشکیل صندوق خیریه: گروهی برای اجتناب از ربا پیشنهاد داده‌اند دولت برای حمایت از قشرهای مستمند، از جمله حمایت از ورشکسته‌ها و معسرین، صندوق خیریه‌ای تشکیل دهد و جرایم دریافتی از متخلفان مالی توسط محاکم قضائی به این صندوقها واریز گردد تا در امور خیر مصرف گردد. (۱ ۳- تشکیل صندوق حمایت از طلبکاران: بر اساس این پیشنهاد، دولت صندوقی را در حمایت از طلبکاران تشکیل می‌دهد. این صندوق دو مسئولیت خواهد داشت: اولاً، به عنوان وکیل طلبکاران، اسامی و اسناد مالی متخلفین را از بانکها و مؤسسات مالی اعتباری دریافت می‌نماید و از طریق محاکم قضائی به وصول مطالبات معوق به نفع طلبکاران و جرایم مالی مربوط به نقض قراردادها به نفع صندوق اقدام می‌کند. ثانیاً، از محل جرایم نقدی انباشت شده، به صورت علی‌الحساب مطالبات طلبکاران را می‌پردازد. (۲ توضیح اینکه، بعد از اعلام اسامی بدهکاران و تحویل اسناد مالی به صندوق، صندوق بلافاصله معادل طلب بانک را از محل دارایی خودش می‌پردازد و سپس از طرف بانک وکیل در وصول اصل طلب و از طرف دولت وکیل در وصول جرایم نقدی می‌شود.بدین ترتیب از یک طرف فرد متخلف جریمهٔ مالی می‌شود و از طرف دیگر بانک بدون تأخیر به طلب خود می‌رسد.۴- تفویض امر قضائی به بانکهابر اساس این پیشنهاد، همان طور که پلیس راهنمایی و رانندگی از طرف دولت و دستگاه قضائی مأموریت دارد بر اساس قوانین و مقررات رانندگان متخلف را جریمه کند، دولت و دستگاه قضائی بر اساس قوانین و ضوابط معیّنی به بانکها اجازه دهند افراد متخلف را متناسب با مبلغ و مدت تأخیر به نفع بانک جریمه کنند.شیوه‌های چهارگانهٔ راهکار تعزیر مالی از جهت معیارهای ارزیابی حل مشکل تأخیر تأدیه وضعیتهای متفاوت دارند.الف. جواز شرعی: شیوه‌های چهارگانه از جهت جواز شرعی متفاوت هستند. در حالی که دو شیوهٔ اول و دوم بدون تردید می‌توانند صحیح باشند، شیوهٔ سوم و به ویژه چهارم محل تردید جدی است. در این زمینه استفتائاتی از برخی مراجع بزرگوار تقلید شده است.ب. تفکیک بین عوامل تأخیر: از آنجا که شیوه‌های اول تا سوم راهکار تعزیر مالی مبتنی بر رأی قضائی است و به طور معمول در قوانین و مقررات قضائی بین موارد اعسار و ورشکستگی با سایر موارد فرق می‌گذارند، معیار تفکیک تا حدودی رعایت می‌شود. اما شیوهٔ چهارم مبتنی بر کیفیت تفویض اختیار است و به طور معمول بانکها حساسیتی بین موارد اعسار با غیر آن ندارند.ج. ایجاد انگیزه: شیوه‌های چهارگانهٔ راهکار تعزیر مالی همگی برای پرداخت به موقع بدهی ایجاد انگیزه می‌کنند؛ چرا که بدهکار می‌بیند ممکن است صور و اهداف جریمه متفاوت باشد، ولی به هر صورت او جریمه مالی خواهد شد و این اثر بازدارندگی از تخلف دارد.هـ. جبران خسارت: در شیوهٔ اول و دوم که جرایم مالی به خزانهٔ دولت یا صندوق خیریه تعلق می‌گیرد، خسارت وارد بر طلبکاران به هیچ صورت تدارک نمی‌شود. در شیوهٔ سوم بخشی از خسارت (استمرار خسارت از زمان اعلام متخلف به صندوق حمایت از طلبکاران و پرداخت دین معوق به صورت علی‌الحساب از طرف آن صندوق) جبران می‌شود و در شیوهٔ چهارم کل خسارت وارد در قالب جریمه‌ای که به بانک تعلق پیدا می‌کند جبران می‌گردد.د. کارایی: شیوه‌های سه‌گانهٔ اول تا سوم راهکار تعزیر مالی که مبتنی بر تشکیل پروندهٔ قضائی است زمان‌بر

و پرهزینه است. اما شیوهٔ چهارم که توسط خود بانک اجرا می‌شود، سریع، آسان و کم‌هزینه است راهکار پنجم: الزام متخلف به قرض بدون بهره به میزان تخلف (مقابلهٔ به مثل)برخی از اندیشمندان مسلمان پیشنهاد داده‌اند کسانی را که در پرداخت بدهی تأخیر می‌کنند به پرداخت قرض بدون بهره به میزان و مدت تأخیر ملزم کنیم (۳). این پیشنهاد به دو صورت قابل اجراست:نخست به عنوان شرط ضمن عقد؛ به این بیان که گیرندهٔ تسهیلات بانکی ضمن قرارداد شرعی چون بیع مرابحه (فروش اقساطی)، اجاره به شرط تملیك، جعاله یا سلف متعهد می‌شود چنانچه در پرداخت بدهی خود کوتاهی و تأخیر کند، به میزان و مدت تأخیر، قرض بدون بهره در اختیار طلبکار بگذارد. شیوهٔ دوم اینکه از طریق قضائی تأخیرکننده را موظف به اعطای قرض متقابل کنیم.شیوهٔ نخست این راهکار از جهت شرعی شبیه راهکار دوم یعنی شرط جریمه تأخیر تأدیه در ضمن قرارداد است، چون شرط اعطای قرض بدون بهره از دید عرف ارزش مالی دارد و از نظر فقها زیادهٔ حکمیه و ربا محسوب می‌شود. اما شیوهٔ دوم همانند تعزیر مالی متخلف از طریق قضائی است و به نظر می‌رسد اشکال شرعی نخواهد داشت.این راهکار نسبت به سایر معیارها نیز امتیاز خاصی ندارد. اولاً، شیوه نخست آن بین عوامل تأخیر فرق نمی‌گذارد. ثانیاً، هر دو شیوهٔ آن انگیزهٔ کافی در بدهکار ایجاد نمی‌کند. ثالثاً، تنها بخشی از خسارتهای وارد بر طلبکار را تدارک می‌کند و از جهت کارایی نیز شیوهٔ دوم مبتنی بر طی مراحل قضائی است و همان مشکلات و هزینه‌ها را دارد. رسالت‌پی‌نوشتها در دفتر روزنامه موجود است.

درباره مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

بسم الله الرحمن الرحیم

جاهِدُوا بِأَمْوالِکُمْ وَ أَنْفُسِکُمْ فی سَبیلِ اللَّهِ ذلِکُمْ خَیْرٌ لَکُمْ إِنْ کُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (سوره توبه آیه ۴۱)

با اموال و جانهای خود، در راه خدا جهاد نمایید؛ این برای شما بهتر است اگر بدانید حضرت رضا (علیه السّلام): خدا رحم نماید بنده‌ای که امر ما را زنده (و برپا) دارد ... علوم و دانشهای ما را یاد گیرد و به مردم یاد دهد، زیرا مردم اگر سخنان نیکوی ما را (بی آنکه چیزی از آن کاسته و یا بر آن بیافزایند) بدانند هر آینه از ما پیروی (و طبق آن عمل) می کنند

بنادر البحار-ترجمه و شرح خلاصه دو جلد بحار الانوار ص ۱۵۹

بنیانگذار مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان شهید آیت الله شمس آبادی (ره) یکی از علمای برجسته شهر اصفهان بودند که در دلدادگی به اهلبیت (علیهم السلام) بخصوص حضرت علی بن موسی الرضا (علیه السلام) و امام عصر (عجل الله تعالی فرجه الشریف) شهره بوده و لذا با نظر و درایت خود در سال ۱۳۴۰ هجری شمسی بنیانگذار مرکز و راهی شد که هیچ وقت چراغ آن خاموش نشد و هر روز قوی تر و بهتر راهش را ادامه می دهند.

مرکز تحقیقات قائمیه اصفهان از سال ۱۳۸۵ هجری شمسی تحت اشراف حضرت آیت الله حاج سید حسن امامی (قدس سره الشریف) و با فعالیت خالصانه و شبانه روزی تیمی مرکب از فرهیختگان حوزه و دانشگاه، فعالیت خود را در زمینه های مختلف مذهبی، فرهنگی و علمی آغاز نموده است.

اهداف :دفاع از حریم شیعه و بسط فرهنگ و معارف ناب ثقلین (کتاب الله و اهل البیت علیهم السلام) تقویت انگیزه جوانان و عامه مردم نسبت به بررسی دقیق تر مسائل دینی، جایگزین کردن مطالب سودمند به جای بلوتوث های بی محتوا در تلفن های همراه و رایانه ها ایجاد بستر جامع مطالعاتی بر اساس معارف قرآن کریم و اهل بیت علیهم السّلام با انگیزه نشر معارف، سرویس دهی به محققین و طلاب، گسترش فرهنگ مطالعه و غنی کردن اوقات فراغت علاقمندان به نرم افزار های علوم اسلامی، در دسترس بودن منابع لازم جهت سهولت رفع ابهام و شبهات منتشره در جامعه عدالت اجتماعی: با استفاده از ابزار نو می توان بصورت تصاعدی در نشر و پخش آن همت گمارد و از طرفی عدالت اجتماعی در تزریق امکانات را در سطح کشور و باز از جهتی نشر فرهنگ اسلامی

ایرانی را در سطح جهان سرعت بخشید.

از جمله فعالیتهای گسترده مرکز :

الف)چاپ و نشر ده ها عنوان کتاب، جزوه و ماهنامه همراه با برگزاری مسابقه کتابخوانی

ب)تولید صدها نرم افزار تحقیقاتی و کتابخانه ای قابل اجرا در رایانه و گوشی تلفن سهمراه

ج)تولید نمایشگاه های سه بعدی، پانوراما ، انیمیشن ، بازیهای رایانه ای و ... اماکن مذهبی، گردشگری و...

د)ایجاد سایت اینترنتی قائمیه www.ghaemiyeh.com جهت دانلود رایگان نرم افزار های تلفن همراه و چندین سایت مذهبی دیگر

ه)تولید محصولات نمایشی، سخنرانی و ... جهت نمایش در شبکه های ماهواره ای

و)راه اندازی و پشتیبانی علمی سامانه پاسخ گویی به سوالات شرعی، اخلاقی و اعتقادی (خط ۲۳۵۰۵۲۴)

ز)طراحی سیستم های حسابداری ، رسانه ساز ، موبایل ساز ، سامانه خودکار و دستی بلوتوث، وب کیوسک ، SMS و...

ح)همکاری افتخاری با دهها مرکز حقیقی و حقوقی از جمله بیوت آیات عظام، حوزه های علمیه، دانشگاهها، اماکن مذهبی مانند مسجد جمکران و ...

ط)برگزاری همایش ها، و اجرای طرح مهد، ویژه کودکان و نوجوانان شرکت کننده در جلسه

ی)برگزاری دوره های آموزشی ویژه عموم و دوره های تربیت مربی (حضوری و مجازی) در طول سال

دفتر مرکزی: اصفهان/خ مسجد سید/ حد فاصل خیابان پنج رمضان و چهارراه وفائی / مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان

تاریخ تأسیس: ۱۳۸۵ شماره ثبت : ۲۳۷۳ شناسه ملی : ۱۰۸۶۰۱۵۲۰۲۶

وب سایت: www.ghaemiyeh.com ایمیل: Info@ghaemiyeh.com فروشگاه اینترنتی: www.eslamshop.com

تلفن ۲۵-۲۳۵۷۰۲۳- (۰۳۱۱) فکس ۲۳۵۷۰۲۲ (۰۳۱۱) دفتر تهران ۸۸۳۱۸۷۲۲ (۰۲۱) بازرگانی و فروش ۰۹۱۳۲۰۰۰۱۰۹ امور کاربران ۲۳۳۳۰۴۵(۰۳۱۱)

نکته قابل توجه اینکه بودجه این مرکز؛ مردمی ، غیر دولتی و غیر انتفاعی با همت عده ای خیر اندیش اداره و تامین گردیده و لی جوابگوی حجم رو به رشد و وسیع فعالیت مذهبی و علمی حاضر و طرح های توسعه ای فرهنگی نیست، از اینرو این مرکز به فضل و کرم صاحب اصلی این خانه (قائمیه) امید داشته و امیدواریم حضرت بقیه الله الاعظم عجل الله تعالی فرجه الشریف توفیق روزافزونی را شامل همگان بنماید تا در صورت امکان در این امر مهم ما را یاری نمایندانشاالله.

شماره حساب ۶۲۱۰۶۰۹۵۳ ، شماره کارت :۶۲۷۳-۵۳۳۱-۳۰۴۵-۱۹۷۳و شماره حساب شبا : IR۹۰-۰۱۸۰-۰۰۰۰-۰۰۰۰-۰۶۲۱-۰۶۰۹-۵۳ به نام مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان نزد بانک تجارت شعبه اصفهان – خیابان مسجد سید

ارزش کار فکری و عقیدتی

الاحتجاج - به سندش، از امام حسین علیه السلام -: هر کس عهده دار یتیمی از ما شود که محنتِ غیبت ما، او را از ما جدا کرده است و از علوم ما که به دستش رسیده، به او سهمی دهد تا ارشاد و هدایتش کند، خداوند به او می‌فرماید: «ای بنده بزرگوار شریک کننده برادرش! من در کَرَم کردن، از تو سزاوارترم. فرشتگان من! برای او در بهشت، به عدد هر حرفی که یاد داده است، هزار هزار، کاخ قرار دهید و از دیگر نعمت‌ها، آنچه را که لایق اوست، به آنها ضمیمه کنید».

التفسیر المنسوب إلی الإمام العسکری علیه السلام: امام حسین علیه السلام به مردی فرمود: «کدام یک را دوست‌تر می‌داری: مردی اراده کشتن بینوایی ضعیف را دارد و تو او را از دستش می‌رَهانی، یا مردی ناصبی اراده گمراه کردن مؤمنی بینوا و ضعیف از

پیروان ما را دارد، امّا تو دریچه‌ای [از علم] را بر او می گشایی که آن بینوا، خود را بِدان، نگاه می‌دارد و با حجّت‌های خدای متعال، خصم خویش را ساکت می‌سازد و او را می‌شکند؟».

[سپس] فرمود: «حتماً رهاندن این مؤمن بینوا از دست آن ناصبی. بی گمان، خدای متعال می‌فرماید: «و هر که او را زنده کند، گویی همه مردم را زنده کرده است»؛ یعنی هر که او را زنده کند و از کفر به ایمان، ارشاد کند، گویی همه مردم را زنده کرده است، پیش از آن که آنان را با شمشیرهای تیز بکشد».

مسند زید: امام حسین علیه السلام فرمود: «هر کس انسانی را از گمراهی به معرفت حق، فرا بخواند و او اجابت کند، اجری مانند آزاد کردن بنده دارد».


قائمیه
مرکز تحقیقات رایانه‌ای
اصفهان
WWW
برای داشتن کتابخانه های تخصصی
دیگر به سایت این مرکز به نشـــانی
www.Ghaemiyeh.com
www.Ghaemiyeh.net
www.Ghaemiyeh.org
www.Ghaemiyeh.ir
مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.
۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹